

INSPIRING

THE FUTURE

PHARMACY

are

INSPIRING THE FUTURE PHARMACY

A cura di
Monica A.G. Scanu

Progetto ideato e realizzato da

BANCA IFIS

Con la collaborazione di

CREDIFARMA

Gruppo BANCA IFIS

Autori

Carmelo Carbotti
Stefano Micelli
Carlo Martino
Monica A.G. Scanu
Stefano Maffei
Francesca Foglieni

Coordinamento per Banca IFIS

Eva Vazzoler
Federico Bacciolo

Comitato Scientifico del progetto

Francesco Bombardi, Alberto Cavalli,
Fabio D'Agnano, Stefano Maffei,
Paolo Manfredi, Carlo Martino,
Stefano Micelli, Francesco Samoré,
Monica A.G. Scanu, Alberto Staccione

Progetto grafico

Sara Palumbo

indice

- 6** **PARTE PRIMA**
Testi critici
- 8** **Affiancare e Ispirare**
Il valore del network delle idee: così Banca IFIS
immagina la farmacia 4.0
Carmelo Carbotti
- 10** **Dall'ascolto alla progettazione**
Un metodo sperimentale per immaginare
la farmacia del futuro
Stefano Micelli
- 14** **La farmacia come esperienza fra tradizione
e nuove tecnologie**
Ripensare le farmacie come spazi di
sperimentazione e di apprendimento
Carlo Martino, Monica A.G. Scanu
- 18** **Innovazione tecnologica e design dei servizi
per la nuova farmacia**
Progettare la trasformazione attraverso
il design dei servizi
Stefano Maffei, Francesca Foglieni
- 22** **PARTE SECONDA**
Concept progettuali
- 24** ***Dip. PDTA – Sapienza Università di Roma***
Social Pharmacy
Safouan Azouzi, Alessio Caccamo,
Miriam Mariani, Iacopo Palmiero

- 30 Mutant Pharmacy**
Susanna Parlato, Paola Salvatore
- 36 Forum Pharmacy**
Loris Ergasti, Ilaria Giacomini, Giulia Neroni, Carolina Campi, Andrea Vendetti, Giulia Zappacosta
- 42 Craft Pharmacy**
Carlotta Belluzzi Mus, Chiara Del Gesso, Gianni Denaro, Lorena Trebbi
- 48 Augmented Pharmacy**
Marco Martino
- 54 *POLI.design – Politecnico di Milano*
CareKits**
Federica Baccolo, Alessandro Bernabei, Laura Esteban
- 60 Caring Pharmacy**
Chiara Casadei, Yu-Han Chang,
Chanunchida Khantaruje, Paulina Villalón Durán
- 66 Farma 5.0**
Kate Ellis, Federica Gipponi
- 72 Wellness Agent**
Martina Carraro, Claudia Itzel Barrera Urbán,
Nitita Khemarungsarit
- 78 Appendici**
Biografie autori e designer
Bibliografia

La farmacia come esperienza fra tradizione e nuove tecnologie

*Ripensare le farmacie come spazi di
sperimentazione e di apprendimento*

Carlo Martino*

Professore di Disegno Industriale, Sapienza Università di Roma

Monica A.G. Scanu*

Direttore Istituto Europeo di Design di Cagliari

*chi sono a pg. 78

Il team di ricerca del Dipartimento PDTA – Pianificazione Design Tecnologia dell'Architettura della Sapienza Università di Roma guidato dal Prof. Carlo Martino e dall'Arch. Monica Scanu, gli scriventi, è composto dai Vincenzo Cristallo e Sabrina Lucibello (Professori di Design) e da Andrea Vitaletti (Professore di Computer Science); da nove studenti del dottorato in Pianificazione, Design e Tecnologia dell'Architettura; da uno studente del dottorato di Computer Science e da 16 studenti dei percorsi di eccellenza dei Corsi di Laurea in Design della Sapienza. Il team è stato formato volutamente con una selezione dei migliori studenti dei 3 cicli di formazione universitari e con un approccio multidisciplinare che ha legato i diversi ambiti del design (Product, Service, Exhibit e Communication) con le nuove tecnologie (Computer Science).

La "domanda" di ricerca posta da Banca IFIS ai due team di ricerca – Sapienza e Politecnico di Milano – è stata fin da subito molto chiara: "immaginare scenari funzionali e strategici per innovare il sistema delle farmacie indipendenti italiane". Un sistema consolidato che ha radici antiche nella storia del paese e che oggi è minacciato da numerosi fattori tra cui i profondi mutamenti introdotti dal Sistema Sanitario Nazionale nella modalità di erogazione del farmaco (farmacie ospedaliere, farmaci da banco, farmaci generici, ecc.), il digitale e le nuove tecnologie (e.commerce, automazione, ecc.) e l'avanzare di competitor nazionali ed internazionali molto organizzati (Pharmacy Holding, Drug chain, Medicine supply chain, ecc.).

La problematica aperta alla base della ricerca ha presentato subito una complessità tale da richiedere l'organizzazione di team multidisciplinari e tempi di speculazione e sperimentazione molto lunghi.

L'approccio *Design Thinking*, tipico della ricerca nell'ambito del Design, capace di affrontare e risolvere tematiche complesse con gli strumenti del metaprogetto definendo rapidamente soluzioni e concept innovativi, si è offerto come metodo del team della Sapienza per giungere a prefigurare in tempi brevi soluzioni credibili.

Per cui la roadmap della ricerca ha contemplato sia tempistiche che metodologie differenti ed è culminata in una fase intensiva di confronto e di elaborazione meta-progettuale - workshop - molto efficace e che in breve tempo ha prodotto 5 scenari progettuali di cui si parlerà in seguito.

Ai fini del successo del workshop è stata molto importante l'attività di istruttoria e di preparazione dello stesso, condotta sia in modalità "desk research", con indagini specifiche sulle principali innovazioni nell'ambito farmacologico - stampa 3D, abiti curativi, farmaci a rilascio lento, ecc.; sulle modalità con cui comunicano le farmacie - pagine web e social; sui servizi erogati in rete e nel mondo analogico ed infine sulle principali innovazioni nell'ambito dell'interior e retail design; sia in modalità "field research" con sopralluoghi in alcune farmacie di Roma e la somministrazione di una survey a più di cento utenti.

L'insieme delle informazioni e della documentazione raccolte nella fase di istruttoria ha rappresentato il substrato fertile sui cui gli studenti, dopo una fase di "research sharing", hanno potuto costruire la loro idea di futuro delle nostre farmacie.

Una sfida molto stimolante, quella di immaginare la farmacia del futuro e dei nuovi servizi, e alla fine del percorso, sono cinque le idee progettuali sulla farmacia del futuro frutto del workshop Future Pharmacy: Social Pharmacy di Safouan Azouzi, Alessio Caccamo, Miriam Mariani, Iacopo Palmiero; Mutant Pharmacy di Susanna Parlato, Paola Salvatore, Forum Pharmacy di Loris Ergasti, Ilaria Giacomini, Giulia Neroni, Carolina Campi, Andrea Vendetti, Giulia Zappacosta; Craft Pharmacy di Carlotta Belluzzi, Chiara Del Gesso, Gianni Denaro, Lorena Trebbi, e Augmented Pharmacy di Marco Martino.

Tutti i progetti nascono da un medesimo percorso metodologico che si ispira alle teorie del *Marketing Research Approach* e dello *User Centered Design*, e che parte da una accurata analisi dei comportamenti degli utenti, effettuata tramite specifiche survey, per arrivare alla definizione di requisiti innovativi dei servizi offerti dalle farmacie. La metodologia è stata caratterizzata da alcune fasi: keynote tematici, brainstorming, research matrix, concepts. Il procedimento scientifico e la rigorosa metodologia non

hanno impedito alla creatività degli autori di emergere nei loro concepts: gli scenari delineati sono volutamente “estremi” per innescare dei processi di innovazione nel settore delle farmacie, in particolare dal punto di vista dei nuovi servizi offerti dalle farmacie, dei rapporti fra fruitori e farmacisti, dei nuovi prodotti, nel contempo affermando una rinnovata centralità del farmacista nel contesto.

Il progetto Social Pharmacy racconta di una nuova farmacia inserita nelle realtà cosmopolite e multiculturali delle città contemporanee. Registrando i grandi cambiamenti della società in termini di numero e composizione degli abitanti, i fenomeni migratori e la mobilità internazionale, la Social Pharmacy propone servizi sociali e sanitari, con l’obiettivo di soddisfare le esigenze di tutti i nuovi profili di utenti con un approccio di diversification strategy e con processi di contaminazione fra le culture, in cui il farmacista ha un nuovo ruolo di counselor. Il progetto Mutant Pharmacy descrive un luogo in cui si va aldilà della vendita per fornire all’utente nuove forme di consulenza e una esperienza personalizzata in vari ambiti, come ad esempio sport, green, beauty, ecc., e in cui lo spazio è flessibile e impostato su nuovi e adattabili schemi di allestimento. La Forum Pharmacy è il luogo in cui ci si può informare, essere ascoltati e ricevere consigli professionali, in cui il ruolo del farmacista è centrale, fornisce un servizio one to one e si propone come fonte autorevole in alternativa rispetto alle notizie generaliste e superficiali del mondo digitale. Il progetto Craft Pharmacy si sviluppa a partire da un approccio human – centered che sposta il focus dal farmaco al paziente. Una farmacia innovativa che propone tre tipologie di servizi: display, consulenza e produzione, e ha come fulcro il laboratorio a vista, luogo di autoproduzione e di interazione con il contesto. L’Augmented Pharmacy si rivolge a tutte le categorie di utenti adottando le tecnologie più avanzate. È una farmacia che si trasforma in un ambiente tecnologico che permette di raccogliere dati e trasformarli in tempo reale in indicazioni precise. L’insieme di tecnologie IT abilita un ecosistema digitale innovativo che semplifica la complessità gestionale e connette domanda e offerta.

appendici

- » biografie autori
- » biografie designer
- » riferimenti bibliografici

AUTORI



» Carmelo Carbotti

Nato a Taranto nel 1967, è Responsabile Ufficio Studi di Banca IFIS. Carmelo è entrato in Banca IFIS a novembre del 2016 a seguito dell'acquisizione del Gruppo GE Capital Interbanca. In GE dal 2008, ha ricoperto il ruolo di Marketing e Communications Leader per il GE Capital in Italia. Prima di GE, ha lavorato in Banca Intesa Sanpaolo occupando varie posizioni in Sales, in Finance e nel Marketing diventando infine Chief Marketing Officer di Banca Prossima del Gruppo Intesa Sanpaolo. —



» Francesca Foglieni

Si occupa di service design, *Design Thinking* e user research, collaborando come consulente e formatore con il Politecnico di Milano e altre realtà di spicco nel contesto italiano. Docente presso la Scuola del Design dell'ateneo milanese, ha conseguito un dottorato di ricerca sviluppando un modello di valutazione dei servizi integrato nel processo di service design. Cura la programmazione e i contenuti didattici del Master in Service Design di POLI.design sin dalla prima edizione. —



» Stefano Maffei

Architetto e Phd in Design. Professore Ordinario presso la Scuola del Design del Politecnico di Milano, dove insegna Design e Teoria dell'innovazione. È il Direttore di Polifactory e del Master in Service Design di POLI.design - Politecnico di Milano. I suoi interessi di ricerca sono focalizzati sulla service design innovation, sui nuovi modelli di produzione-distribuzione delle merci e sui sistemi di microproduzione avanzata e distribuita. —



» Carlo Martino

Architetto e designer Professore di Disegno Industriale alla Sapienza Università di Roma, ha tenuto numerosi corsi di product, interaction ed exhibit design, di storia e teoria del design anche presso altri istituti pubblici e privati italiani e stranieri. Dal 2013 è membro della Commissione di Selezione Finale dell'ADI Design Index e dal 2009 al 2011 è stato membro del Consiglio Italiano del Design del MiBAC. Autore di libri, saggi e articoli sul design è promotore di numerose iniziative volte alla diffusione della cultura del design, ed eventi di respiro nazionale e internazionale. —



» Stefano Micelli

Insegna International Management presso l'Università Ca' Foscari di Venezia. Da diversi anni, la sua attività di ricerca si è focalizzata sul tema della crescita del Made in Italy attraverso una valorizzazione originale del saper fare italiano. Nel 2014 ha ottenuto il Compasso d'Oro per il libro Futuro Artigiano. Nel 2016 ha curato per Triennale la mostra New Craft ed è stato fra i curatori del progetto Homo Faber promosso dalla Fondazione Michelangelo a Venezia (2018). —



» Monica A.G. Scanu

Architetto, PhD in Tecnologie dell'Architettura, dal 2015 dirige la sede dell'Istituto Europeo di Design di Cagliari. Da febbraio 2018 è Presidente del FAI della Sardegna. Si occupa di design, architettura, ambiente, innovazione. Sino al 2018 è stata presidente della casa editrice Architetti Roma Edizioni, e consigliere dell'Ordine degli Architetti di Roma. Ha fatto parte dello staff dell'Assessore alla Cultura di Roma Capitale negli anni 2008 – 2010. Dal 2018 cura una rubrica di Sardinia Post. —

Si ringraziano

FEDERFARMA, Farmacia Rigano; Farmacia Squarti;
Farmacia Repubblica; Dipartimento PDTA Università
Sapienza Roma; POLI.design Politecnico di Milano.

Hanno collaborato

I professori

Sabrina Lucibello, Disegno Industriale_PDTA;
Vincenzo Cristallo, Disegno Industriale_PDTA;
Andrea Vitaletti, Ingegneria Informatica_DISG;
Enrico Tedoldi, Specializing Master in Service Design
di POLI.design

Dottorandi PDTA CV Design 33° e 34° Ciclo

Alessio Caccamo, Chiara Del Gesso, Gianni Denaro,
Miriam Mariani, Susanna Parlato, Azouzi Safouan,
Paola Salvatore, Lorena Trebbi, Andrea Vendetti

Dottorandi DIS Ingegneria Informatica 33° Ciclo

Manuel Namici

Studenti Percorso di eccellenza PD 2019

Carlotta Belluzzi Mus

Studenti Percorso di eccellenza DCVM 2019

Carolina Campi, Loris Ergasti, Ilaria Giacomini,
Giulia Neroni, Carlotta Renzi, Giulia Zappacosta

Studenti Percorso di eccellenza DI 2018/2019

Andrea Bucci, Angelo Ciccaglione, Federica Grimaldi,
Leonardo Giorgi, Marco Martino, Sara Saccoccio,
Carolina Silvetti, Valerio Teti, Alessandra Tuseo

Studenti di ARU

Jacopo Palmiero

**Studenti Specializing Master in Service Design di
POLI.design Politecnico di Milano**

Federica Baccolo, Alessandro Bernabei, Martina
Carraro, Chiara Casadei, Yu-Han Chang, Paulina
Villalón Durán, Kate Ellis, Laura Esteban, Federica
Gipponi, Claudia Itzel Barrera Urbán, Chanunchida
Khantaruje, Nitita Khemarungsarit

© 2019 **Architetti Roma edizioni**

Editrice dell'Ordine
degli Architetti P.P.C.
di Roma e Provincia

Presidente

Margherita Aledda

Piazza Manfredo Fanti, 47
00185 Roma
tel. 06.97604531 06.97604592
www.ar-edizioni.it
info@ar-edizioni.it



Ordine degli Architetti P.P.C.
di Roma e Provincia

Tutti i diritti riservati

*Nessuna parte di questa pubblicazione può essere memorizzata, fotocopiata
o comunque riprodotta senza le dovute autorizzazioni*

ISBN 978 88 99836 32 0

Progetto ideato e realizzato da
BANCA IFIS

Con la collaborazione di
CREDIFARMA

ISBN 978 88 99836 32 0



9 788899 836320

€20