

## Farmacista: il futuro della professione



ERIKA MALLARINI, **FRANCO ANGELI**,  
MILANO, 2011, PP.192, € 30,00

*Farmacista: il futuro della professione – Ruoli, attività e competenze* nasce dall'attività dell'Osservatorio su «Le nuove frontiere della professione del farmacista», creato in collaborazione tra la Federazione Ordini Farmacisti Italiani e la Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano. La funzione dell'Osservatorio è di sviluppare progetti di ricerca mirati a fornire a FOFI sia un aggiornamento sui cambiamenti in atto sia modelli e strumenti operativi per affrontarli. In questo volume, strutturato in tre parti, vengono riportate le principali evidenze delle ricerche condotte dall'Osservatorio in questi tre anni sull'evoluzione della professione del farmacista. La prima parte riporta un'analisi delle competenze del farmacista nella prospettiva degli stakeholder. Questa mappatura è costruita attraverso analisi qualitative condotte su opinion leader istituzionali e di mercato. Le evidenze sono riferite al farmacista operante in impresa di produzione o di distribuzione intermedia, al farmacista operante in strutture di programmazione

e in aziende sanitarie, al farmacista di comunità. La seconda parte è costituita da un'analisi qualitativa condotta sui cittadini, riferita al farmacista operante in aziende di distribuzione finale (farmacie di comunità). Questa indagine è un focus della precedente sul target farmacista di comunità: «attraverso l'analisi delle attese e delle valutazioni del cittadino sulla farmacia», spiega Andrea Mandelli nelle pagine introduttive, «è possibile approfondire le competenze necessarie al farmacista di comunità, utilizzando la prospettiva dello stakeholder più direttamente coinvolto, il cliente. In particolare, alcune evidenze di questa analisi travalicano gli obiettivi primari della ricerca e indagano non solo la fiducia nel farmacista e le competenze richieste dai cittadini, ma anche la fiducia nel canale farmacia, i driver di soddisfazione, i comportamenti di acquisto dei clienti». La terza parte del libro presenta una sintesi dei risultati delle diverse tipologie di ricerche, categorizzati per ruolo rivestito dal farmacista e per argomenti, e propone le azioni per rendere più promettente il futuro della professione. Andrea Mandelli è presidente della Federazione degli Ordini dei Farmacisti Italiani e dell'Ordine provinciale di Milano, Monza Brianza e Lodi, e membro del Consiglio Superiore di Sanità. Erika Mallarini è docente alla Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi, coordina il corso Bocconi Marketing Management della Farmacia ed è autrice di diversi saggi sul tema.