

PROCEDURA PUBBLICA DI SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE DI N.1 RICERCATORE A TEMPO DETERMINATO AI SENSI DELL'ART.24, COMMA 3, LETT. A) DELLA LEGGE 240/2010 PER IL SETTORE CONCORSUALE 13/B5- SETTORE SCIENTIFICO DISCIPLINARE SECS P/13- SCIENZE MERCEOLOGICHE - DIPARTIMENTO DI STUDI AZIENDALI - UNIVERSITA' ROMA TRE.

VERBALE N. 2

Il giorno 20 aprile 2017 alle ore 12,00 si è riunita presso il Dipartimento di Studi Aziendali la Commissione giudicatrice per la procedura pubblica di selezione per l'assunzione di n.1 Ricercatore con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato - ai sensi dell'art.24 - comma 3 - lett. a) L.240/2010 - della durata di 3 anni - Settore concorsuale 13/B5- S.S.D. SECS P/13 - Scienze Merceologiche, nominata con D.R. 290-2017 prot 34209 del 17 marzo 2017 nelle persone di:

Prof. LUCCHETTI Maria Claudia
Prof. MOSCONI Enrico Maria
Prof. SUPINO Stefania

La Commissione, accertato che i criteri generali fissati nella precedente riunione sono stati resi pubblici per almeno sette giorni, prende visione dell'elenco dei candidati alla selezione trasmesso dall'Amministrazione, delle pubblicazioni effettivamente inviate e rileva che i candidati da valutare ai fini della selezione sono n. 1 (uno) e precisamente:

- dott. DI PIETRO Laura.

che pertanto risulta ammessa alla discussione pubblica ed alla valutazione.

Inoltre, La Commissione, dichiara di non avere relazioni di parentela ed affinità entro il 4° grado incluso con la candidata suddetta.(art. 5 comma 2 D.lgs. 07.05.1948 n.1172).

La Commissione quindi procede ad aprire il plico inviato dall'unica candidata; vengono prese in esame solo le pubblicazioni corrispondenti all'elenco delle stesse allegato alla domanda di partecipazione al concorso.

La Commissione, ai fini della presente selezione, prende in considerazione esclusivamente pubblicazioni o testi accettati per la pubblicazione secondo le norme vigenti nonché saggi inseriti in opere collettanee e articoli editi su riviste in formato cartaceo o digitale con esclusione di note interne o rapporti dipartimentali. La tesi di dottorato o dei titoli equipollenti sono presi in considerazione anche in assenza delle condizioni di cui al presente comma.

Per la valutazione la Commissione tiene conto dei criteri indicati nella seduta preliminare del 29 marzo 2017.

Il Presidente ricorda che le pubblicazioni redatte in collaborazione con i membri della Commissione e con i terzi possono essere valutate solo se rispondenti ai criteri individuati nella sopra citata prima riunione del 29 marzo 2017. Non risultano presenti pubblicazioni in collaborazione con i Commissari.

La Commissione procede poi all'esame dei titoli presentati dall'unica candidata in base ai criteri individuati nella prima seduta. (Allegato A)

La Commissione, tiene conto di tutte le pubblicazioni presentate dalla candidata, come risulta dall' elenco dei lavori, che viene allegato al verbale e ne costituisce parte integrante. (Allegato B) e, in base a quanto definito nella riunione preliminare, rileva che il contributo individuale della candidata ai lavori in collaborazione è enucleabile e valutabile

Quindi la Commissione procede all'espletamento del colloquio e l'accertamento della conoscenza della lingua straniera.

Al termine la Commissione procede, dopo adeguata valutazione, all'attribuzione di un punteggio ai titoli e a ciascuna delle pubblicazioni presentate dai candidati, ad un punteggio totale, nonché alla valutazione della conoscenza della lingua straniera in base ai criteri stabiliti nella seduta preliminare del 29 marzo 2017.

Tali valutazioni vengono allegate al presente verbale e ne costituiscono parte integrante (Allegato 1).

Sulla base del punteggio totale conseguito, la Commissione individua il candidato Dott. Laura Di Pietro quale vincitore della procedura di selezione per l'assunzione di n.1 Ricercatore con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato - ai sensi dell'art.24 - comma 3 - lett. a) L.240/2010 - della durata di 3 anni - Settore concorsuale 13/B5- S.S.D. SECS P/13, formulando la seguente motivazione:

" L'attività di ricerca, condotta in modo continuativo ed intenso anche relativamente all'età accademica, è pienamente coerente con gli interessi specifici del settore concorsuale, focalizzandosi prevalentemente su tre ampie aree di ricerca come indicato nel curriculum.

L'attività di ricerca è stata condotta anche a livello internazionale.

La produzione scientifica, ampia e coerente con le tematiche proprie del settore, consente di rilevare competenza, capacità di analisi critica e presenta caratteri di innovatività e rigore metodologico; la collocazione editoriale risulta nel complesso pienamente soddisfacente con una significativa e positiva evoluzione negli ultimi anni.

La candidata ha svolto inoltre una buona attività didattica nel medesimo settore concorsuale sia per quanto attiene i corsi di laurea triennale che magistrale.

Sulla base di quanto sopra riportato, la Commissione unanime formula pertanto un giudizio assolutamente positivo ai fini della presente valutazione comparativa".

La Commissione redige seduta stante la relazione finale allegata al presente verbale.

Si dà atto che la seduta è stata sospesa dalle ore 14,40 alle ore 15,00.

La seduta è tolta alle ore 17,00.

Il presente verbale è letto, approvato e sottoscritto seduta stante.

Roma, 20 aprile 2017

LA COMMISSIONE:

Prof. Maria Claudia Lucchetti (Presidente)

Prof. Enrico Maria Mosconi (Componente)

Prof. Stefania Supino (Segretario)

PROCEDURA PUBBLICA DI SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE DI N.1 RICERCATORE A TEMPO DETERMINATO AI SENSI DELL'ART.24, COMMA 3, LETT. A) DELLA LEGGE 240/2010 PER IL SETTORE CONCORSUALE 13/B5- SETTORE SCIENTIFICO DISCIPLINARE SECS P/13- SCIENZE MERCEOLOGICHE - DIPARTIMENTO DI STUDI AZIENDALI - UNIVERSITA' ROMA TRE.

ERRATA CORRIGE

ALLEGATO 1 al VERBALE N. 2 (Punteggio dei titoli e delle pubblicazioni e valutazione prova orale)

Per mero errore materiale nella somma dei punteggi relativi a titoli professionali e accademici e alle pubblicazioni è stato indicato il valore **97/100 anziché 87/100**.
Pertanto l'allegato corretto è il seguente:

1) Candidato Dott. DI PIETRO Laura

Punteggio titoli professionali: 15

Punteggio titoli accademici: 24

Punteggio pubblicazioni relativo all'elenco pubblicazioni allegato:

Pubblicazione 1.	P. 3
Pubblicazione 2.	P. 3
Pubblicazione 3.	P. 5
Pubblicazione 4.	P. 3
Pubblicazione 5.	P. 3
Pubblicazione 6.	P. 5
Pubblicazione 7.	P.4
Pubblicazione 8.	P.5
Pubblicazione 9.	P.5
Pubblicazione 10.	P.3
Pubblicazione 11.	P.3
Pubblicazione 12.	P.3
Tesi Dottorato:	p.3

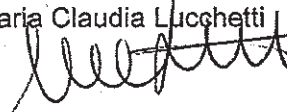
Punteggio totale pubblicazioni: punti 48

Valutazione conoscenza lingua straniera: ottimo

Punteggio totale: 87/100

ROMA 26/04/2017

Il Presidente della Commissione:
Prof. Maria Claudia Lucchetti



ALLEGATO 1 al VERBALE N. 2
(Punteggio dei titoli e delle pubblicazioni e valutazione prova orale)

1) Candidato Dott. DI PIETRO Laura

Punteggio titoli professionali: 15

Punteggio titoli accademici: 24

Punteggio pubblicazioni relativo all'elenco pubblicazioni allegato:

Pubblicazione 1. P. 3

Pubblicazione 2. P. 3

Pubblicazione 3. P. 5

Pubblicazione 4. P. 3

Pubblicazione 5. P. 3

Pubblicazione 6. P. 5

Pubblicazione 7. P. 4

Pubblicazione 8. P. 5

Pubblicazione 9. P. 5

Pubblicazione 10. P. 3

Pubblicazione 11. P. 3

Pubblicazione 12. P. 3

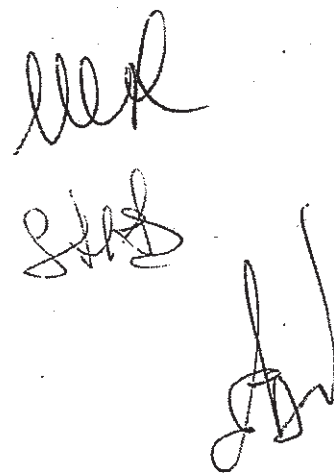
Tesi Dottorato: p. 3

Punteggio totale pubblicazioni: punti 48

Valutazione conoscenza lingua straniera: ottimo

Punteggio totale: 97/100

2



PROCEDURA PUBBLICA DI SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE DI N.1 RICERCATORE A TEMPO DETERMINATO AI SENSI DELL'ART.24, COMMA 3, LETT. A) DELLA LEGGE 240/2010 PER IL SETTORE CONCURSALE 13/B5- SETTORE SCIENTIFICO DISCIPLINARE SECS P/13- SCIENZE MERCEOLOGICHE - DIPARTIMENTO DI STUDI AZIENDALI - UNIVERSITA' ROMA TRE.

RELAZIONE FINALE

La Commissione ha tenuto complessivamente n. 2 riunioni iniziando i lavori il 29 marzo 2017 e concludendoli il 20 aprile 2017.

Nella prima riunione del 29 marzo 2017 la Commissione ha immediatamente provveduto alla nomina del Presidente nella persona del Prof. Maria Claudia LUCCHETTI e del Segretario nella persona del Prof. Stefania SUIPINO.

Ciascun commissario ha dichiarato la non sussistenza di situazioni di incompatibilità, ai sensi degli artt. 51 e 52 del c.p.c e dell'art. 5 - comma 2 - del D.Lgs. 1172/1948, con gli altri membri della Commissione.

La Commissione ha provveduto a predeterminare i criteri per procedere alla valutazione preliminare dei titoli, del curriculum e della produzione scientifica, ivi compresa la tesi di dottorato.

Data la loro numerosità, inferiore o pari a 6, i candidati sono stati tutti ammessi alla discussione pubblica ed alla valutazione.

Nella seconda riunione del 20 aprile 2017 alle ore 12,00 la Commissione ha accertato che i criteri fissati nella precedente riunione sono stati resi pubblici per almeno sette giorni sul sito Web dell'Università.

La Commissione ha preso visione dell'elenco dei candidati fornito dall'Amministrazione e ciascun commissario ha dichiarato la non sussistenza di situazioni di incompatibilità, ai sensi degli artt. 51 e 52 del c.p.c e dell'art. 5 - comma 2 - del D.Lgs. 1172/1948, con l'unica candidata che risulta pertanto ammessa alla valutazione.

Per la valutazione delle pubblicazioni e dei titoli la Commissione ha tenuto conto dei criteri indicati nella seduta preliminare del 29 marzo 2017..

La Commissione, terminata la fase dell'enucleazione, ha analizzato le pubblicazioni e i titoli presentati dall'unica candidata; quindi ha proceduto in seduta pubblica all'illustrazione e alla discussione dei titoli presentati.

Era presente la sola candidata DI PIETRO Laura, di cui è stata accertata l'identità personale:

carta identità n° AO 6955276 rilasciata dal Comune di Roma il 07 aprile 2008.

Al termine della discussione dei titoli e della produzione scientifica e della prova orale, la Commissione ha proceduto all'attribuzione di un punteggio ai titoli e a ciascuna delle pubblicazioni presentate dai candidati e di un punteggio totale, nonché alla valutazione dell'adeguata conoscenza della lingua straniera (Allegato 1 Verbale 2)

Successivamente la Commissione ha indicato, il candidato Dott. Laura DI PIETRO vincitore della procedura pubblica di selezione per l'assunzione di n.1 Ricercatore a

tempo determinato per il Settore concorsuale 13B5 - SSD SECS P/13 (scienze merceologiche) - Dipartimento di Studi Aziendali, con la seguente motivazione

"l'attività di ricerca, condotta in modo continuativo ed intenso anche relativamente all'età accademica, è pienamente coerente con gli interessi specifici del settore concorsuale, focalizzandosi prevalentemente su tre ampie aree di ricerca come indicato nel curriculum.

L'attività di ricerca è stata condotta anche a livello internazionale.

La produzione scientifica, ampia e coerente con le tematiche proprie del settore, consente di rilevare competenza, capacità di analisi critica e presenta caratteri di innovatività e rigore metodologico; la collocazione editoriale risulta nel complesso pienamente soddisfacente con una significativa e positiva evoluzione negli ultimi anni. La candidata ha svolto inoltre una buona attività didattica nel medesimo settore concorsuale sia per quanto attiene i corsi di laurea triennale che magistrale. Sulla base di quanto sopra riportato, la Commissione unanime formula pertanto un giudizio assolutamente positivo ai fini della presente valutazione comparativa"

La Commissione, con la presente relazione finale, dichiara conclusi i lavori e raccoglie tutti gli atti concorsuali in un plico che viene chiuso e sigillato con l'apposizione delle firme di tutti i commissari sui lembi di chiusura.

Il plico, contenente i verbali delle singole riunioni, dei quali costituiscono parte integrante gli allegati e la relazione finale dei lavori svolti, viene consegnato al Responsabile del procedimento, il quale provvederà a disporre la pubblicazione per via telematica sul sito dell'Università.

La seduta è tolta alle ore 17,00

Il presente verbale viene redatto, letto e sottoscritto seduta stante.

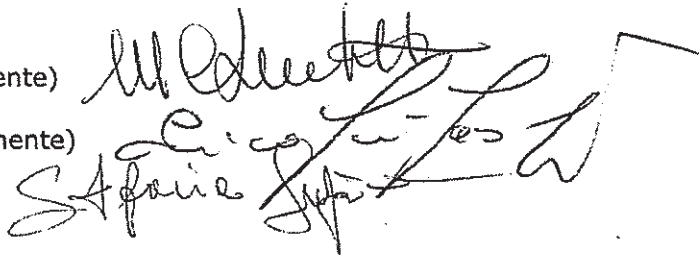
Roma, 20 aprile 2017

LA COMMISSIONE

Prof. Maria Claudia Lucchetti (Presidente)

Prof. Enrico Maria Mosconi (Componente)

Prof. Stefania Supino (Segretario)



All. A
Verbale 2

CURRICULUM VITAE ET STUDIORUM

Laura Di Pietro

INFORMAZIONI GENERALI

ELENCO DEI TITOLI

- a.a.2016/17 Docente a contratto per l'insegnamento di **Gestione Etica di Impresa** (20 ore – SECS - P/13) – corso di Laurea Specialistica in Economia e Management – Dipartimento di Studi Aziendali – Università Roma Tre.
- Dal 01/02/2016 al 31/01/2017 (1 anno) Assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Roma Tre (SECS-P/13) nell'ambito del Progetto di ricerca *"Valutazione, Misurazione e Monitoraggio delle performance interne ed esterne in ambito sanitario"*, in collaborazione con Medtronic Italia Spa – Regional Clinical Center.
- a.a.2014/15 e 2015/16 Docente a contratto per l'insegnamento **Merci e Certificazione di Qualità** (20 ore) - corso di Laurea Triennale in Economia e Gestione delle Imprese Dipartimento di Studi Aziendali – Università Roma Tre.
- Dal 01/02/2014 al 31/01/2016 (2 anni) Assegnista di Ricerca presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Roma Tre (SECS P/13) nell'ambito del Progetto di ricerca: *"Studio per il miglioramento dell'attrattività del patrimonio culturale come mezzo di diffusione e promozione del Made in Italy, con particolare riferimento allo sviluppo di modelli per l'analisi delle aspettative e delle percezioni del visitatore"*.
- 29/05/2014 Conseguimento del Dottorato di Ricerca in Consumatori e Mercato – area Scienze Merceologiche e delle Organizzazioni delle Aziende presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre, conseguito presso la Scuola Dottorale "Tullio Ascarelli" (SECS P/13) .
 - Tesi di dottorato: *Il Distretto Tecnologico e Culturale (DTC): Piattaforme, Sistemi e Modelli di Business. Il Caso "Lazio Futuring"*.
 - XXIV ciclo dottorale (Gennaio 2011 – Dicembre 2013)
 - Progetto di ricerca: *"Realizzazione di un sistema di convergenza tecnologico, organizzativo, gestionale e di valutazione della qualità dei servizi e beni culturali del distretto tecnologico della cultura del Lazio."* – borsa di studio cofinanziata dalla Regione Lazio.
- 29/01/2010 Master di II livello in **"Qualità Nella Pubblica Amministrazione"** conseguito presso l'Università degli Studi Roma Tre (temi trattati: ISO:9000, TQM, Lean Organization, CAF, Leadership, Miglioramento continuo, Comunicazione pubblica, marketing pubblico).
- 16/07/2008 Laurea Magistrale in **"Economia e Management"** presso l'Università degli Studi Roma Tre, votazione 110 e Lode
 - Titolo di Tesi: *"Il Processo di Innovazione e Semplificazione nei Servizi Pubblici attraverso l'Ascolto del Cittadino. L'indagine sulla Carta dei Servizi ATAC"*. Materia: Management della Qualità (SECS-P/13).
- 24/10/2005 Laurea Triennale in **"Economia delle imprese e dei mercati"** indirizzo **"Economia e Gestione delle Imprese"**, presso l'Università degli Studi Roma Tre, Facoltà di Economia, votazione 110 e Lode.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA

Durante il suo percorso accademico, iniziato nel 2011, la Dott.ssa Di Pietro ha pubblicato numerosi lavori su riviste internazionali, atti di convegno nazionali ed internazionali e capitoli di libro in inglese. Alcuni di questi lavori sono stati presentati a congressi internazionali ai quali ha partecipato in qualità di relatore. Gli interessi scientifici della Dott.ssa Di Pietro sono da ricondurre a tre Aree di Ricerca coerenti con il settore SECS P/13 (13/B5):

- 1) Metodi, modelli e strumenti per il miglioramento continuo delle performance interne ed esterne;
- 2) Tecnologia, innovazione, consumer behaviour e customer satisfaction;
- 3) Service Innovation e value co-creation.

I tre filoni di ricerca sono affrontati dalla Dott.ssa Di Pietro attraverso approfondimenti teorici e sperimentazioni pratiche. Un particolare focus è riservato allo studio congiunto e alla costante comparazione tra *qualità erogata* dalle organizzazioni e *qualità percepita* dagli stakeholder. Grazie alla particolare trasversalità delle tematiche, dei principi e delle metodologie proposte dal Total Quality Management, sono numerosi i settori in cui sono state svolte attività di ricerca: Healthcare, beni culturali e turismo, pubblica amministrazione, trasporti, educazione, etc.

1) Metodi, modelli e strumenti per il miglioramento continuo delle performance interne ed esterne.

In questo filone di ricerca, sono stati approfonditi aspetti teorici e pratici inerenti l'applicazione di metodologie, modelli e strumenti del Total Quality Management sia al settore pubblico che privato, con particolare riferimento a *Healthcare, Trasporti, Higher Education, ecc.* Le attività di ricerca sono orientate all'analisi del trade-off tra performance interne ed esterne ai fini dell'ottimizzazione dei processi e del miglioramento continuo, anche alla luce del fenomeno emergente dei social media. In particolare, questo ambito di ricerca interdisciplinare è volto a sperimentare l'utilizzo di strumenti e metodologie per il miglioramento in diversi contesti applicativi, anche attraverso l'utilizzo di tecniche statistiche avanzate, quali Sistemi Probabilistici Esperti, Sistemi di Equazioni Strutturali, Partial Least Square, nonché l'utilizzo di modelli teorici per l'eccellenza delle performance.

Con particolare riferimento al settore **Healthcare**, le attività di ricerca hanno consentito lo studio teorico e pratico dei seguenti aspetti: miglioramento dell'efficienza dei processi interni, sviluppo e applicazione di metodologie di miglioramento (es. Six Sigma, Lean Organization, ecc.), analisi della relazione tra la soddisfazione dei pazienti e del personale medico-infermieristico attraverso l'autovalutazione organizzativa. In tale ambito, è stata recentemente avviata una fruttifera collaborazione con **Medtronic Italia spa – Regional Clinical Center** in tema di ottimizzazioni dei processi interni ed esterni attraverso l'integrazione tra Six Sigma e Modello dei GAP.

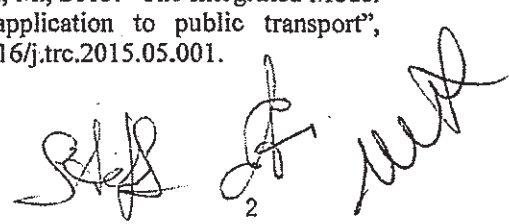
Da ciò sono state prodotte diverse pubblicazioni internazionali, quali ad esempio:

Healthcare management

- Raharjo, H., Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., and Toni M., 2016. "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", *Total Quality Management and Business excellence*, 23(7-8), pp.853-874. DOI 10.1080/14783363.2016.1190641.
- Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
- Musella, F., Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Di Pietro, L., 2016. "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2. (Best paper award, Accepted for publication in *International Journal of Quality and Service Sciences*).
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., Toni, M., 2014. "Quality in the EU Healthcare Sector: state of the art and future perspectives". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.

Trasporti

- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Mattia, G. Renzi M.F., Toni, M., 2015. "The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport", *Transportation Research Part C*, Vol. 56, pp.463-479. DOI 10.1016/j.trc.2015.05.001.



- Sigala, M., Renzi, M.F., Di Pietro, L., Toni, M., and Guglielmetti Mugion, R. 2016. "Social media use and perceptions of waiting time: findings and implications from passengers waiting at airports", 25th Annual Frontiers in Service Conference will be held June 23-26, 2016, Bergen (abstract).
- Di Pietro L., Guglielmetti Mugion R., Musella F., Renzi M.F., Vicard P., 2014. "Monitoring an airport check-in process by integrating perceived and provided quality: a statistical model for an Italian experience". EUROMA conference, Palermo 22-25/06/2014.

Higher Education

- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Musella F., Renzi M.F., Vicard P., 2014, "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *Expert Systems with Applications*, 42(5), pp.2691-2702.
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2012. "TQM for a master's program: A case study integrating Kano's model and Quality Function Deployment", *International Journal of Modelling in Operations Management*, 2(4), pp.378-408. DOI: 10.1504/IJOM.2012.049123.

Settore Pubblico

- Raharjo, H., Guglielmetti Mugion R., Eriksson, H., Gremyr, I., Di Pietro, L., Renzi, M.F., 2015. "Excellence models in the public sector. Relationships between enablers and results", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), pp.120-135.
- Di Pietro, L. & Guglielmetti Mugion, R. 2014. "Lean production e interventi kaizen: il ruolo strategico delle Risorse Umane". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 290-299, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Renzi M.F., 2013. "An integrated approach between Lean and Customer Feedback tools: an empirical study in the Public Sector". *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 24(7-8), pp.889-917. doi: 10.1080/14783363.2013.791106.

2) Tecnologia, innovazione, consumer behaviour e customer satisfaction

Questo filone di ricerca si focalizza sull'analisi dell'impatto generato dall'innovazione e dalla tecnologia come fattore strategico per l'incremento dell'attrattività dei servizi e per il miglioramento della soddisfazione dei clienti.

Questa area di ricerca si sostanzia prevalentemente nell'approfondimento del fenomeno dei **Distretti Tecnologici e Culturali** come motore del processo di valorizzazione del settore del patrimonio culturale. Su tale tema la Dott.ssa Di Pietro ha svolto il suo dottorato a seguito di un co-finanziamento di Filas e dalla Regione Lazio. Tale lavoro di ricerca interdisciplinare è stato arricchito anche dalla partecipazione attiva a un progetto di ricerca internazionale (NetMUSE) finanziato dall'Ateneo di Roma Tre.

Per quanto concerne il **consumer behaviour**, la ricerca si focalizza sull'analisi dell'impatto della tecnologia come fattore strategico per incrementare l'attrattività nell'ambito del settore dei servizi (ad esempio musei e siti archeologici) oppure nel proporre modelli di accettazione di nuove applicazioni tecnologiche come ad esempio la realtà aumentata. In questo ambito la Dott.ssa Di Pietro propone la ricerca di un **legame tra la soddisfazione del cliente e la sostenibilità**.

Nell'ambito di questo filone di Ricerca è stata discussa la Tesi di Dottorato dal titolo: "**Il Distretto Tecnologico e Culturale (DTC): Piattaforme, Sistemi e Modelli di Business. Il Caso "Lazio Futuring"**".

Si riportano di seguito alcune delle principali pubblicazioni in questo ambito:

- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Arcese, G., & Mattia, G., 2017. "Cultural visitors' engagement and augmented reality: an empirical investigation". *Int. J. Environmental Policy and Decision Making*, (FORTHCOMING).
- Keller, B., Möhring, M., Toni, M., Di Pietro, L., & Schmidt, R. 2017. "Data-Centered Platforms in Tourism: Advantages and Challenges for Digital Enterprise Architecture". In W. Abramowicz, R. Alt, & B. Franczyk (Eds.), *Business Information Systems Workshops: BIS 2016 International Workshops, Leipzig, Germany, July 6-8, 2016, Revised Papers* (pp. 299-310). Cham: Springer International Publishing. http://doi.org/10.1007/978-3-319-52464-1_27
- Di Pietro, L., Mugion, R. G., Renzi, M. F., & Toni, M. (2016). Technology and Cultural Heritage Management: Can Technology Have an Impact on Word-of-Mouth and Territorial Attractiveness?. In L. Petruzzellis and R.S. Winter (Eds.) *Rediscovering the Essentiality of Marketing, Proceedings*

of the 2015 Academy Marketing Science World Marketing Congress, (pp. 927-931). Springer International Publishing.

- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Mattia, G., Renzi M.F., 2015, "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 5(1), pp.61-81. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009. (Outstanding Paper in the 2016 Emerald Literati Network Awards for Excellence).
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Renzi M.F., Toni M., 2014 "An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability", *Sustainability*, 6(9), pp.5745-5762. DOI:10.3390/su6095745.
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2013. "Cultural technology district: a model for local and regional development". *Current Issues In Tourism*, 17(7), pp.640-656, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006.

3) Innovazione di servizio e Value co-creation

Tale ambito di ricerca della Dott.ssa Di Pietro si sostanzia nell'approfondimento di tematiche quali Value Co-creation, Service Innovation, Service Dominant Logic, Service Ecosystem and Resource Integration. Tale filone di ricerca trae origine dalla stretta collaborazione con il Prof. Bo Edvardsson ed il centro di ricerca CTF della Karlstad University di Karlstad (Sweden) di cui il Professore è il direttore. Questa collaborazione ha consentito anche lo svolgimento di un mese di Visiting Research della Dott.ssa Di Pietro presso il suddetto centro. Tra i vari temi di interesse vi è l'analisi dei principali fattori che guidano il processo di scaling up di service ecosystem a livello nazionale ed internazionale come ad esempio Eataly e Kidzania. Recentemente, tale filone è stato contestualizzato anche nel settore Healthcare.

Le principali pubblicazioni derivanti da tale filone, sono elencate di seguito:

- Aal, K., Di Pietro, L., Edvardsson, B., Renzi, M.F., Guglielmetti Mugion, R., 2016. "Innovation in service ecosystems: an empirical study of the integration of values, brands, service systems and experience rooms", *Journal of Service Management*, 27(4), pp.619-651.
- Di Pietro, L., Edvardsson, B., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., and Toni M., 2015. "Service Innovation And Scaling Up Innovative Service Ecosystem: The Case Of Eataly", 18th QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2
- Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Toni M., 2015. "Inhibitors and enablers of a service eco system scaling up: the case of Eataly company" ABSTRACT published in Proceedings of The Naples Forum on Service "Service Dominant Logic, Network & Systems Theory and Service Science" edited by Gummesson E., Mele, C. and Polese, F.
- Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Aal K., 2014. "An Holistic Management Model Of Value Co-Creation In The Eataly System" ABSTRACT published in Proceedings of AMA SERVSIG 2014 - International Service Research Conference "Services Marketing in the New Economic and Social Landscape" Department of Business Administration, University of Macedonia. ISBN 978-960-98740-9-0 (abstract).

VISITING

- Novembre -Dicembre 2015: Visiting Researcher presso la School of Management - University of South Australia, sotto la supervisione della Prof.ssa Marianna Sigala
- Gennaio - Febbraio 2014: Visiting Researcher presso il Service Research Center (CTF) - Karlstad University, sotto la supervisione del Prof. Bo Edvardsson.

PROGETTI DI RICERCA

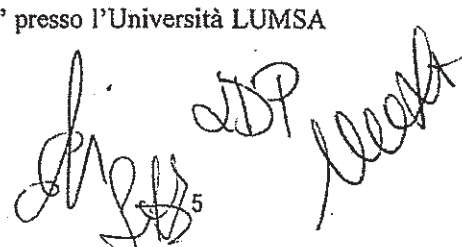
La Dott.ssa Di Pietro ha partecipato e partecipa ai seguenti progetti nazionali e internazionali:

- 2016-2017 Progetto Valutazione, Misurazione e Monitoraggio delle performance interne ed esterne in ambito sanitario", in collaborazione tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Medtronic Italia Spa – Regional Clinical Center.
- 2013-2015. Progetto "Miglioramento e sviluppo dell'attuale sistema di monitoraggio qualità di Aeroporti di Roma" in collaborazione tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Aeroporti di Roma

- **2012-2015.** Progetto "Realizzazione di una ricerca congiunta per misurare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi on-line erogati da Agenzia delle Entrate" in collaborazione tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Agenzia delle Entrate.
- **2011-2014.** Progetto "Realizzazione di un sistema di monitoraggio relativamente al processo Gestione interventi informativi e formativi" in collaborazione tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento delle Politiche Europee.
- D ▪ **2011-2014.** Progetto "Realizzazione di un sistema di convergenza tecnologico, organizzativo, gestionale e di valutazione della qualità dei servizi e beni culturali del distretto tecnologico della cultura del Lazio" in collaborazione tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e la Regione Lazio
- **2011-2013.** Partecipazione al Progetto Internazionale "Valorisation of international MUSEums Networks (NetMUSE) for the development of International Networks of Ethnographic Museums", in collaborazione tra: Department of Business Administration Aarhus University, Department of Tourist Management Yasar University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, St Petersburg University of Economics and Finance, department of International Management e il Ministero di Beni e Attività Culturali. A luglio 2013, visiting presso l'Università Yasar di Smirne, Turchia.
- **2013.** Progetto "Sviluppo di servizi innovativi destinati al settore turistico e dei beni culturali" in collaborazione tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane Spa - BancoPosta.
- **2012-2013.** Progetto "Realizzazione di simulazioni e scenari per le Federazioni Sportive" in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane Spa - BancoPosta.

ATTIVITA' DIDATTICA

- a.a. 2016/17 Docente a contratto per l'insegnamento di Gestione Etica d'Impresa - modulo manageriale (20 ore SECS-P/13) nell'ambito del corso di Laurea Specialistica in Economia e Management presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- a.a. 2014/15 e 2015/16: Docente a contratto per l'insegnamento Merci e Certificazione di Qualità (20 ore SECS/P-13) nell'ambito del corso di Laurea Triennale in Economia e Gestione delle Imprese presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- Dal 2014/15 Contratto di didattica integrativa per gli insegnamenti Management della Qualità e nell'ambito del corso di Laurea Magistrale in Economia e Management presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- a.a. 2014/15 e 2015/16 Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento di Gestione Etica d'Impresa nell'ambito del corso di Laurea Magistrale in Economia e Management
- Nel 2013/14 Docente responsabile di un modulo didattico in via telematica dal titolo "Benessere organizzativo e valorizzazione delle Risorse Umane nella PA A.A." (12 CFU pari a 80 ore), nell'ambito del Master di II livello e-learning "Qualità nella Pubblica Amministrazione" istituito presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre.
- Nel 2014/15 e 2015/16 Docenza nell'ambito del Master di II livello Management-Promozione-Innovazioni Tecnologiche nella Gestione dei Beni Culturali (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università di Roma Tre;
- Nel 2013/14 e nel 2014/15 Contratto di didattica integrativa per l'insegnamento Quality Systems nell'ambito del corso di Laurea Magistrale in Economia e Management presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre;
- 02/03/2013 Docenza nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- Dal 2011 Attività di Tutorato per il Corso di Laurea Magistrale in Economia e Management.
- Dal 2011 Cultore per le materie nell'ambito del SSD SECS-P/13 presso la Facoltà di Economia L'Università degli Studi Roma Tre.
- Nel 2011 Cultore per la materia "Economia e gestione delle public utilities" presso l'Università LUMSA di Roma.



PREMI E RICONOSCIMENTI

- Settembre 2016: Best Paper Award at 19th QMOD conference: Musella, F., Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Di Pietro, L., 2016. "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study".
- Aprile 2016: Outstanding Paper in the 2016 Emerald Literati Network Awards for Excellence: *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development* : Winner: Laura Di Pietro, Roberta Guglielmetti Mugion, Giovanni Mattia, Maria Francesca Renzi "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors" Volume 5 number 1, <http://www.emeraldgrouppublishing.com/authors/literati/awards.htm?year=2016#sthash=SolXcxnE.dpuf>
- Ottobre 2015: Best Paper Award at 18th QMOD conference: RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital".

COMUNICAZIONI PRESENTATE A CONVEGNO

- 21-23/09/2016 Rome, Italy - Paper: Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
- 23-26/06/2016 Bergen, Norway - Paper: Sigala, M., Renzi, M.F., Di Pietro, L., Toni, M., and Guglielmetti Mugion, R. 2016. "Social media use and perceptions of waiting time: findings and implications from passengers waiting at airports", 25th Annual Frontiers in Service Conference will be held June 23-26, 2016, Bergen.
- 09-12/06/2015 Naples, Italy - Paper: Di Pietro, L., Edvardsson, B., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F., Reynoso J. & Toni M., 2015. "Inhibitors and enablers of a service eco system scaling up: the case of Eataly company". The Naples Forum on Service "Service Dominant Logic, Network & Systems Theory and Service Science", Università Federico II Napoli.
- 03-06/09/2014 Praha, Czech Republic - Paper: Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., Toni, M., Quality in the EU Healthcare Sector: state of the art and future perspectives". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic.
- 13-15/06/2014 Thessaloniki, Greece - Paper: Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Aal K., An Holistic Management Model Of Value Co-Creation In The Eataly System. AMA SERV SIG 2014 - International Service Research Conference "Services Marketing in the New Economic and Social Landscape" Department of Business Administration, University of Macedonia.
- 13-15/02/2014 Pisa - Paper: Agar, A., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Toni, M., Misurare la soddisfazione del visitatore culturale attraverso tecniche qualitative e quantitative. Il caso dei musei etnografici. XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", Università di Pisa.
- 11-12/10/2013 Roma - Paper: Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi, M.F., The NetMuse CS model: an experimental study on the Latium Region CTD. International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", University of Roma Tre.
- 4-6/09/2013 Portoroz (Slovenia) - Paper: Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Musella, F., Renzi, M.F., Vicard, P., An Internal and External Performance Model Using Probabilistic Expert Systems: an Experimental Test of an Italian Master's Programme. 16th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility" - Portoroz University of Maribor.
- 5-7/09/2012 Poznan (Poland) - Paper: Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G., The impact of augmented reality on cultural consumer behaviours: an empirical study. 15th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility" - Poznan University of Technology.
- 26-28/09/2011 Trieste-Udine - Paper: Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., La Realtà Aumentata nel Settore dei Beni Culturali (Comunicazione a Poster), XXV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche: "Contributo delle Scienze Merceologiche per un Mondo Sostenibile".
- 29-31/08/2011 San Sebastian (Spain) - Paper: Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., The Augmentend Reality in the Cultural Heritage Sector. 14th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility". TECNUN, University of Navarra.

- 13/10/2008 Roma - FORUM PA: "Semplificazione e qualità: fatti distanze e proposte", organizzato dal Dott. Trincia di Cittadinanza Attiva. Intervento su "Il ruolo attivo del cittadino nei nuovi processi di semplificazione della Pubblica Amministrazione" (intervento come studentessa).

PARTECIPAZIONE A CORSI DI ALTA FORMAZIONE

- Giugno 2015 - III scuola estiva «Statistica per economia, scienze sociali, epidemiologia clinica e sanità pubblica con STATA», TStat presso l'Università di Roma Tre, Roma, 14-19 Giugno 2015.
- Maggio 2015 - Corso avanzato Sistemi di Equazioni Strutturali (SEM) con MPLUS, tenuto dal Prof. Barbaranelli e dalla Dott.ssa Fida - organizzato presso al'interno del Dottorato di Ricerca.
- Ottobre 2013 - Ciclo di seminari svolti dal Dott. Leonardo Piccinetti sul tema "Progettazione per i Bandi Europei".
- Giugno 2013 - Ciclo di lezioni svolte dalla Prof.ssa Paola Vicard sul tema della Statistica Multivariata.
- Aprile 2013 - Ciclo di seminari svolti dal Prof. Bo Edvardsson sul tema "Service Innovation".
- Giugno 2011 - Corso sui Sistemi di Equazioni Strutturali (SEM) con MPLUS, tenuto dal Prof. Barbaranelli e dalla Dott.ssa Fida - organizzato presso al'interno del Dottorato di Ricerca.
- Maggio 2011 - Ciclo di lezioni tenute dal Prof. Noriaki Kano sul tema del Total Quality Management.

ORGANIZZAZIONE CONVEGNI

- 21-23 Settembre 2016 - Member of the Local Committee "19th QMOD Conference", organizzato presso il Dipartimento di Business Studies, Università degli Studi Roma Tre.
- 11-12 Ottobre 2013 - Membro dell' Organizing Committee "International Conference on Sustainable Cultural Heritage Management", organizzato presso l'Università di Roma Tre.
- 24-28 Settembre 2012 - Membro dell' Organizing Committee per il 18th IGWT Symposium "Technology and Innovation for a Sustainable Future: a Commodity Science Perspective" organizzato dall' AISME presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre.
- 27 marzo 2009 - Organizzazione del Convegno: "Il ruolo della Pubblica Amministrazione in tempo di crisi: la Qualità come sfida per migliorare l'efficienza nell'offerta dei servizi", nell'ambito del Master Qualità nella pubblica amministrazione, presso l'Università degli Studi Roma Tre.

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI, SEMINARI E WORKSHOP

- Karlstad, 10-13/06/ 2013 - QUIS13 International Research Symposium on Service Excellence in Management (Sweden).
- Lucca, 18-20/10/2012 - LuBec 2012 - "Cantiere Cultura: dal dire al Fare".
- Roma, 27/06/2012 - MiBAC - Secondo Colloquio sulla valorizzazione "Idee per un nuovo pricing per i luoghi della cultura dello Stato".
- Lucca, 20-21/10/2011 - LuBec 2011 - "Beni Culturali, ricerca e innovazione tra storia e futuro".
- Roma, 12/10/2011 - MiBAC - Primo Colloquio sulla Valorizzazione "Esperienza, Partecipazione, Gestione".
- Roma, 16/06/2011 - Istituto Luigi Sturzo - "Parlando di valorizzazione culturale".
- Roma, 04/12/2007 - Università degli Studi Roma Tre - "Qualità della performance e qualità dei servizi. Il contributo delle amministrazioni pubbliche allo sviluppo economico e sociale del Paese".

ALTRE ATTIVITA'

- 2014/2015 - Ha partecipato al gruppo di lavoro per la redazione della Relazione Sociale del Bilancio Sociale 2013 dell'Ateneo Roma Tre, pubblicato nel 2015 ISBN: 978-88-97524-31-1.
- 22/13/2014 - Chairman nella sessione "Valorization: Sustainable cultural economics, promotion, ITC, innovative managerial approaches for cultural heritage valorization" at International Conference on "Cultural Heritage Present Challenges And Future Perspectives", 21-22/11/2014 Rome, University of Roma Tre.
- 12/10/2013 - Discussant nella sessione "VALUE: Value of Cultural Heritage for Society" at International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", 11-12 October 2013, Rome, University of Roma Tre.
- Dal 2014 - Referee per la rivista internazionale European Management Review.
- Dal 2013 - Referee per la rivista internazionale Current Issue In Tourism.

[Handwritten signatures and initials]

- Dal 2012 - Referee per le riviste internazionali TQM and Business Excellence, Tourism Management
- Dal 2011 - Membro dell'Accademia Italiana di Scienze Merceologiche (AISME – ex Società Italiana di Merceologia).
- Nel 2011, 2012 e 2013 - Vincitrice della Borsa Tutor del Corso di Laurea Magistrale in Economia e Management dell'Università degli Studi Roma Tre (100 ore per anno).
- Dal 2009 al 2014 - Responsabile dell'attività di Comunicazione e Segreteria del Master "Qualità nella Pubblica Amministrazione", Dipartimento di Studi Aziendali, Università degli Studi Roma Tre.
- 2009 - Tutor del Master "Qualità nella Pubblica Amministrazione" presso la Facoltà di Economia dell'Università degli studi Roma Tre. Mansioni svolte: promozione e comunicazione del corso; attività amministrative ed organizzative; supporto didattico e burocratico per gli altri corsisti.
- 2004/05 e 2007/08 Tirocinio/Stage svolto in seguito all'assegnazione di 2 Borse di Collaborazione
- Luogo del tirocinio/Stage: Biblioteca di Ateneo con mansioni di front office, ricerca e archivio (150 ore per anno).
- 2007 e 2008 - Vincitrice di 2 Borse Tutor 2007 e 2008 presso lo START della Presidenza della Facoltà di Economia dell'Università RomaTre, con mansioni di front office e back office (100 per anno).

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal 11/10/08 al 31/12/2010 - Contratto di apprendistato professionalizzante nell'area Marketing e Comunicazione della HELIOS SRL, Azienda operante nel settore dei promozionali e del merchandising.

Principali mansioni e responsabilità:

- Progettazione e ideazione della linea di merchandising firmata Roma09
- Pianificazione, realizzazione e controllo di attività di marketing e promozione del merchandising (es. gestione di attività strategiche di Viral Marketing nei principali social network, organizzazione di eventi di presentazione e inaugurazione, ecc.).

Sviluppo di piani ideati per partecipare ad altre gare per l'affidamento di linee di merchandising (G8, mondiali di pallavolo, Enel, Expo Shanghai, 150 anni dell'Unità di Italia).

CAPACITÀ E COMPETENZE INFORMATICHE

- In possesso della Patente Europea ECDL.
- Ottima Conoscenza dei sistemi WINDOWS, Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint, Access, outlook), principali Browser
- Ottima Conoscenza dei software statistici: MPLUS, SPSS, MINITAB e STATA e del software di analisi qualitativa MAXQDA11.


CAPACITÀ E COMPETENZE LINGUISTICHE

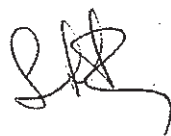

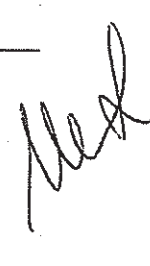
Madrelingua	Italiano									
Altre lingue	Inglese, Spagnolo									
Autovalutazione	Comprensione				Parlato				Scritto	
	Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
	C1	Advanced	C1	Advanced	C1	Advanced	C1	Advanced	C1	Advanced
	A2	Livello Base	A2	Livello Base	A2	Livello Base	A2	Livello Base	A2	Livello Base

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali (facoltativo)".

Roma, 22/02/2017

Curriculum Vitae Laura Di Pietro


Firma

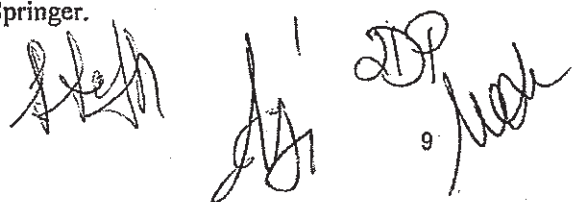
  

International Journals

1. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Arcese, G., & Mattia, G., 2017. "Cultural visitors' engagement and augmented reality: an empirical investigation". *Int. J. Environmental Policy and Decision Making*, (FORTHCOMING).
2. Aal, K., Di Pietro, L., Edvardsson, B., Renzi, M.F., Guglielmetti Mugion, R., 2016. "Innovation in service ecosystems: an empirical study of the integration of values, brands, service systems and experience rooms", *Journal of Service Management*, 27(4), pp.619-651.
3. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., and Toni M., 2016. "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", *Total Quality Management and Business excellence*, 27(7-8), pp.853-874. DOI 10.1080/14783363.2016.1190641.
4. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia, G. Renzi M.F., Toni, M., 2015, "The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport", *Transportation Research Part C*, Vol. 56, pp.463-479. DOI 10.1016/j.trc.2015.05.001.
5. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion R., Eriksson, H., Gremyr, I., Di Pietro, L., Renzi, M.F., 2015. "Excellence models in the public sector. Relationships between enablers and results", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), pp.120-135.
6. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia, G. Renzi M.F., 2015, "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 5(1), pp.61-81. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009.
7. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Musella F, Renzi M.F., Vicard P., 2014, "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *Expert Systems with Applications*. 42(5), pp.2691-2702.
8. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., Toni M., 2014 "An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability", *Sustainability*, 6(9), pp.5745-5762. DOI:10.3390/su6095745.
9. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2013. "Cultural technology district: a model for local and regional development". *Current Issues In Tourism*, 17(7), pp.640-656, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006.
10. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., 2013. "An integrated approach between Lean and Customer Feedback tools: an empirical study in the Public Sector". *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 24(7-8), pp.889-917. doi: 10.1080/14783363.2013.791106.
11. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2012. "TQM for a master's program: A case study integrating Kano's model and Quality Function Deployment", *International Journal of Modelling in Operations Management*, 2(4), pp.378-408. DOI: 10.1504/IJMOM.2012.049123.

Book Chapters:

1. Keller, B., Möhring, M., Toni, M., Di Pietro, L., & Schmidt, R. 2017. "Data-Centered Platforms in Tourism: Advantages and Challenges for Digital Enterprise Architecture". In W. Abramowicz, R. Alt, & B. Franczyk (Eds.), *Business Information Systems Workshops: BIS 2016 International Workshops, Leipzig, Germany, July 6-8, 2016, Revised Papers* (pp. 299-310). Cham: Springer International Publishing. http://doi.org/10.1007/978-3-319-52464-1_27
2. Arcese, G.; Pietro, L.; Guglielmetti Mugion, R. 2015. "Social Life Cycle Assessment Application: Stakeholder Implication in the Cultural Heritage Sector". In Muthu, Subramanian Senthilkannan (Ed.), *Social Life Cycle Assessment*, 2015, IX, 252 pp.115-145. ISBN 978-981-287-295-1, Springer.

Handwritten signatures and initials, including 'LDP' and 'max', are present at the bottom right of the page.

Proceedings

1. Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
2. Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Di Pietro, L., Toni, M. 2016. "The role of trust in e-tourism services", 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
3. Musella, F., Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Di Pietro, L., 2016. "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2. (Best paper award, Accepted for publication in *International Journal of Quality and Service Sciences*).
4. Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Toni, M., Di Pietro L., Petros Sebatu, P., 2016. "Linkage between urban public transport quality and sustainable mobility". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
5. Di Pietro, L., Mugion, R. G., Renzi, M. F., & Toni, M. (2016). Technology and Cultural Heritage Management: Can Technology Have an Impact on Word-of-Mouth and Territorial Attractiveness?. In L. Petruzzellis and R.S. Winter (Eds.) *Rediscovering the Essentiality of Marketing, Proceedings of the 2015 Academy Marketing Science World Marketing Congress*, (pp. 927-931). Springer International Publishing.
6. Toni, M., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M. F., 2016. "The role of Social Media in Tourist Experience", XXVII Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Qualità & Innovazione per una economia circolare ed un futuro sostenibile", Viterbo 2-4 Marzo 2016
7. Toni, M., Massa, I., Guglielmetti Mugion, R., Arcese, G., Di Pietro, L., Vetta, P., 2016. "A stakeholder engagement in csr strategy: a theoretical review", XXVII Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Qualità & Innovazione per una economia circolare ed un futuro sostenibile", Viterbo 2-4 Marzo 2016.
8. Di Pietro, L., Edvardsson, B., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., and Toni M., 2015. "Service Innovation And Scaling Up Innovative Service Ecosystem: The Case Of Eataly", 18th QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2
9. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., and Toni M., 2015 "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", 18th QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2. (Best paper award)
10. Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., Pantouvakis, A., Patsiouras C., Renzi M.F., & Toni, M., 2015, "Airport Complaint Handling: The Emerging Role Of Social Media". EURAM '15, 17-20 June 2015, Warsaw, Poland. ISBN 978-8386437-60-0.
11. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro, L., Toni, M. 2015. "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital" 18th QMOD-ICQSS, 12-14 October 2015, Seoul, Korea.
12. Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Eriksson, H., Di Pietro, L., Gremyr, I., Renzi, M.F., 2014. "The relationships between enablers and results in excellence models: learnings from Italy and Sweden." 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
13. Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G. Renzi M.F., Toni, M., 2014. "The impact of mobile ticketing on users' behaviour in the public transport". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
14. Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., Toni, M., 2014. "Quality in the EU Healthcare Sector: state of the art and future perspectives". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
15. Di Pietro L., Guglielmetti Mugion R., Musella F., Renzi M.F., Vicard P., 2014. "Monitoring an airport check-in process by integrating perceived and provided quality: a statistical model for an Italian experience". EUROMA conference, Palermo 22-25/06/2014.

16. Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Marchegiani, L. Renzi M.F., Toni, M, 2014. "Ars Artis Gratia No More: Proposal Of An Integrated Cultural Heritage Management Model For Social And Economic Sustainability". EURAM 2014 "Waves And Winds Of Strategic Leadership For Sustainable Competitiveness", 4-7 June, Valencia, Spain. ISBN No: 978-84-697-0377-9.
17. Cappelli, L., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., 2014 "Caf Education And Self-Assessment: An Exploratory Study On The Cause-Effect Internal Relations". EURAM 2014 "Waves And Winds Of Strategic Leadership For Sustainable Competitiveness", 4-7 June, Valencia, Spain. ISBN No: 978-84-697-0377-9.
18. Agar, A., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R, Renzi, M.F. & Toni, M. 2014. "Misurare la soddisfazione del visitatore culturale attraverso tecniche qualitative e quantitative. Il caso dei musei etnografici". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 4-14, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
19. Cappelli, L., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R. & Renzi M.F. 2014. "CAF Education: applicazione, risultati e implicazioni". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 172-184, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
20. Di Pietro, L. & Guglielmetti Mugion, R. 2014. "Lean production e interventi kaizen: il ruolo strategico delle Risorse Umane". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 290-299, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
21. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., Toni, M, 2013. "Integrating qualitative and quantitative tools for measuring customer satisfaction in the museum: the NetMuse CS Model". International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", 11-12 October 2013, Rome, University of Roma Tre, ISBN 978-88548-6430-6.
22. Di Pietro L, Guglielmetti Mugion R, Musella F, Renzi M.F., Vicard P, 2013. "An Internal and External Performance Model Using Probabilistic Expert Systems: an Experimental Test of an Italian Master's Programme". 16th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility", pp. 548-559, 4-6 September 2013, Portoroz (Slovenia), University of Maribor, ISBN 978-961-232-269-4.
23. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia G, Renzi M.F., Toni M, 2013. "A Theoretical Business Model for Italian Sport Federations". 16th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility", pp. 535-547, 4-6 September 2013, Portoroz (Slovenia), University of Maribor, ISBN 978-961-232-269-4.
24. Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G., 2012. The impact of augmented reality on cultural consumer behaviours: an empirical study. 18th IGWT Symposium Technology and Innovation for a Sustainable Future: A Commodity Science Perspective. Rome, September 24-28th, ISBN 978-88-8286-269-5.
25. Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi, M.F., 2012. Lean Service and Customer Focus in the Public Sector. 15th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, 5th -7th September, Poznan, Poland, ISBN:978-83-89333-46-9, pp.452-469.
26. Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G., Renzi, M.F., 2012. Cultural heritage for economic growth: a case study on cultural consumer behavior. 15th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, 5th -7th September, Poznan, Poland, ISBN:978-83-89333-46-9, pp.436-451.
27. Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., 2011. La Realtà Aumentata nel Settore dei Beni Culturali, in Atti del XXV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche, Trieste-Udine, 26-28 Settembre 2011, ISBN 978-88-8420-705-0.
28. Arcese, G., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., 2011. The Augmented Reality in the Cultural Heritage Sector. 14th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, 29-31 August 2011, San Sebastian, Spain, ISBN: 84-8081-211-7.

Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'L. Di Pietro' and other smaller initials, located at the bottom right of the page.

Abstracts

1. Sigala, M., Renzi, M.F., Di Pietro, L., Toni, M., and Guglielmetti Mugion, R. (2016) "Social media use and perceptions of waiting time: findings and implications from passengers waiting at airports", 25th Annual Frontiers in Service Conference will be held June 23-26, 2016, Bergen.
2. Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Toni M., 2015. "Inhibitors and enablers of a service eco system scaling up: the case of Eataly company" ABSTRACT published in Proceedings of The Naples Forum on Service "Service Dominant Logic, Network & Systems Theory and Service Science" edited by Gummeson E., Mele, C. and Polese, F.
3. Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Aal K., 2014. "An Holistic Management Model Of Value Co-Creation In The Eataly System" ABSTRACT published in Proceedings of AMA. SERV SIG 2014 - International Service Research Conference "Services Marketing In the New Economic and Social Landscape" Department of Business Administration, University of Macedonia. ISBN 978-960-98740-9-0.
4. Agar A., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Renzi M.F., 2013. "Social Networks and Complaints Management Sector", ABSTRACT published in Proceedings of QUIS13 International Research Symposium on Service Excellence in Management, 10-13 June 2013, Karlstad, Sweden. ISBN: 978-91-7063-506-9

Tesi di Dottorato

1. Il Distretto Tecnologico e Culturale (DTC): Piattaforme, Sistemi e Modelli di Business. Il Caso "Lazio Futouring".

Roma 22/02/2017

Laura Di Pietro

All. B
verbale 2

ELENCO PUBBLICAZIONI PER LA VALUTAZIONE COMPARATIVA
(12 Pubblicazioni e Tesi di Dottorato)

Di Pietro Laura

Articoli pubblicati su riviste scientifiche internazionali:

1. Aal, K., Di Pietro, L., Edvardsson, B., Renzi, M.F., Guglielmetti Mugion, R., 2016. "Innovation in service ecosystems: an empirical study of the integration of values, brands, service systems and experience rooms", *Journal of Service Management*, 27(4), pp. 619-651.
2. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., and Toni M., 2016. "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(7-8), pp.853-874. DOI 10.1080/14783363.2016.1190641.
3. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia, G. Renzi M.F., Toni, M., 2015. "The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport", *Transportation Research Part C*, 56, pp. 463-479. 10.1016/j.trc.2015.05.001
4. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion R., Eriksson, H., Gremyr, I., Di Pietro, L., Renzi, M.F., 2015. "Excellence models in the public sector. Relationships between enablers and results", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), 120-135.
5. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia, G. Renzi M.F., 2015, "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 5(1), pp.61-8. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009. Outstanding Paper in the 2016 Emerald Literati Network Awards for Excellence
6. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Musella F, Renzi M.F., Vicard P., 2014, "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *Expert Systems with Applications*. 42(5), pp. 2691-2702.
7. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., Toni M., 2014 "An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability", *Sustainability*, 6(9), 5745-5762. DOI:10.3390/su6095745.
8. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2013. "Cultural technology district: a model for local and regional development". *Current Issues in Tourism*, 17(7), pp. 640-656, ISSN: 1368-3500, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006.
9. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., 2013. "An integrated approach between Lean and Customer Feedback tools: an empirical study in the Public Sector". *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(7-8), pp.889-917. DOI: 10.1080/14783363.2013.791106.
10. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2012. "TQM for a master's program: A case study integrating Kano's model and Quality Function Deployment", *International Journal of Modelling in Operations Management*, 2(4), pp.378-408. DOI: 10.1504/IJOM.2012.049123.

Capitoli di libro internazionale:

11. Arcese, G.; Pietro, L.; Guglielmetti Mugion, R. 2015. "Social Life Cycle Assessment Application: Stakeholder Implication in the Cultural Heritage Sector". In Muthu, Subramanian Senthilkannan (Ed.), *Social Life Cycle Assessment*, 2015, IX, 252 p. ISBN 978-981-287-295-1, Springer.

Articoli pubblicati in proceedings internazionali:

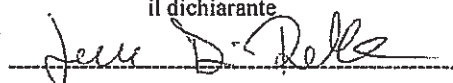
12. Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.

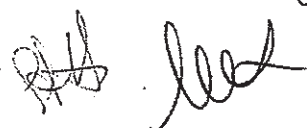
Tesi di dottorato:

- Il Distretto Tecnologico e Culturale (DTC): Piattaforme, Sistemi e Modelli di Business. Il Caso "Lazio Futouring".

Roma, 22/02/2017

il dichiarante





DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE
(D.P.R. n.445/2000)

La sottoscritta

l. 4 C.A.P. 00152

speciali in materia

DICHIARÀ CHE SONO PIENAMENTE CONFORMI AGLI ORIGINALI

le allegate copie delle seguenti pubblicazioni:

1. Aal, K., Di Pietro, L., Edvardsson, B., Renzi, M.F., Guglielmetti Mugion, R., 2016. "Innovation in service ecosystems: an empirical study of the integration of values, brands, service systems and experience rooms", *Journal of Service Management*, 27(4), pp. 619-651.
2. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., and Toni M., 2016. "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", *Total Quality Management and Business excellence*, 27(7-8), pp.853-874. DOI 10.1080/14783363.2016.1190641.
3. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Mattia, G., Renzi M.F., Toni, M., 2015. "The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport", *Transportation Research Part C*, Vol. 56, pp. 463-479. DOI 10.1016/j.trc.2015.05.001
4. Raharjo, H., Guglielmetti Mugion R., Eriksson, H., Gremyr, I., Di Pietro, L., Renzi, M.F., 2015. "Excellence models in the public sector. Relationships between enablers and results", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), pp.120-135.
5. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Mattia, G., Renzi M.F., 2015, "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors", *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 5(1), DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009.
6. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Musella F., Renzi M.F., Vicard P., 2014, "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *Expert Systems with Applications*, 42(5), pp. 2691-2702.
7. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Renzi M.F., Toni M., 2014 "An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability", *Sustainability*, 6(9), pp.5745-5762. DOI:10.3390/su6095745.
8. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2013. "Cultural technology district: a model for local and regional development". *Current Issues In Tourism*, 17(7), pp. 640-656, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006.
9. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R., Renzi M.F., 2013. "An integrated approach between Lean and Customer Feedback tools: an empirical study in the Public Sector". *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(7-8). DOI: 10.1080/14783363.2013.791106.

10. Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., 2012. "TQM for a master's program: A case study integrating Kano's model and Quality Function Deployment", *International Journal of Modelling in Operations Management*, 2(4), pp.378-408. DOI: 10.1504/IJMOM.2012.049123.
11. Arcese, G.; Pietro, L.; Guglielmetti Mugion, R. 2015. "Social Life Cycle Assessment Application: Stakeholder Implication in the Cultural Heritage Sector". In Muthu, Subramanian Senthilkannan (Ed.), *Social Life Cycle Assessment*, 2015, IX, 252 p. ISBN 978-981-287-295-1, Springer.
12. Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.

TESI DI DOTTORATO:

- Il Distretto Tecnologico e Culturale (DTC): Piattaforme, Sistemi e Modelli di Business. Il Caso "Lazio Futouring".

Roma, 22/02/2017

il dichiarante

