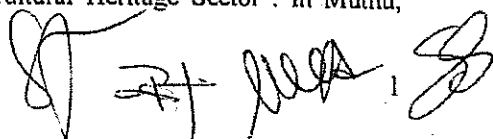


# ALLEGATO A AL VERBALE 2

## PUBBLICAZIONI VALUTAZIONE COMPARATIVA

Roberta Guglielmetti Mugion

1. GUGLIELMETTI MUGION R., TONI M., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., SEBATHU, S.P., (2018) Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility?, *Journal of Cleaner Production*, 174, pp. 1566-1587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
2. DI PIETRO L. EDVARDSSON B., REYNOSO J., RENZI M.F., TONI M., GUGLIELMETTI MUGION R., (2017), A scaling up framework for innovative service ecosystems: lessons from Eataly and KidZania, *Journal of Service Management*, 29(1), pp. 146-175. <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2017-0054>
3. DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2017) Monitoring an airport check-in process by using Bayesian networks, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Volume 106, pp. 235-247, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2017.09.020>
4. RAHARJO, H., GUGLIELMETTI MUGION, R., DI PIETRO, L., 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
5. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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: Emerging Technologies*, 56, pp. 463-479, doi:10.1016/j.trc.2015.05.001
6. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2015). "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, DOI:10.1016/j.eswa.2014.11.019.
7. 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.
8. GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., 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. GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., 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. 899-917 ISSN: 1478-3363, doi: 10.1080/14783363.2013.791106
10. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F. (2012). Customer satisfaction and statistical techniques for the implementation of benchmarking in the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(5-6), pp. 619-640 ISSN: 1478-3363, DOI: 10.1080/14783363.2012.73326
11. DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F., TONI M., (2018), Measuring visitor satisfaction with a cultural heritage site: social media data vs onsite surveys, *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality, New perspectives, Practice and Cases* edited by Marianna Sigala and Ulrike Gretzel, Routledge
12. GUGLIELMETTI MUGION R., ARCESE, G., DI PIETRO, L., (2015), "Social Life Cycle Assessment Application: Stakeholder Implication in the Cultural Heritage Sector". In Muthu,

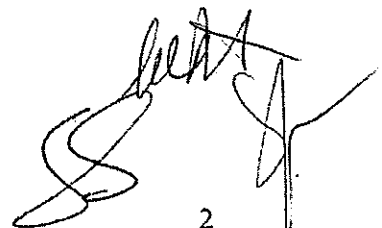
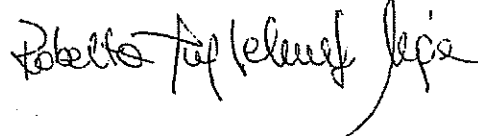


Subramanian Senthilkannan (Ed.), *Social Life Cycle Assessment*. IX, 252 p. ISBN 978-981-287-295-1, Springer.

Tesi di Dottorato, GUGLIELMETTI MUGION R., (2011) *"Gestire la qualità dei servizi nell'ottica della multicanalità. Un approccio integrato per misurare la customer satisfaction."*

Roma, 11/07/2018

Roberta Guglielmetti Mugion



# ALLEGATO B AL VERBALE 2

## CURRICULUM VITAE ET STUDIORUM

Roberta Guglielmetti Mugion

### ELENCO DEI TITOLI

- 19/12/2013. Conseguitamento **Abilitazione Scientifica Nazionale**. Conseguitamento **Idoneità Professore di Seconda Fascia Settore scientifico disciplinare 13 B/5 (SECS P/13: Scienze Merceologiche)**, validità fino a dicembre 2019.
- Dal 1/11/2015 al 31/10/2018. **R.T.D. di tipo A** tempo definito presso Università degli Studi di Roma, Dipartimento di Economia Aziendale (*ex Studi Aziendali e Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche*)
- Da dicembre 2017. **Tutor Dottorato di Ricerca** della Dott.ssa Maria Giovina Pasca, Dottorato in Mercato, Impresa e Consumatori, curriculum Qualità, Innovazione e Sostenibilità, Dipartimento Economia Aziendale Università Studi Roma Tre
- A.A. 2015-2016. **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems (in lingua inglese-30 ore)" e di "Management della qualità" (II canale- 40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2015. **Professore a contratto** per Arcadia University: the College of Global Studies per l'insegnamento di **Quality Systems & Operations Management** (45 ore) in lingua inglese
- A.A. 2014-2015, 2013-2014. **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems" (in lingua inglese-40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- A.A. 2013-2014, 2012-2013. **Professore a contratto** per l'insegnamento del SECS P/13 "Merci e certificazione della qualità" presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.
- Dal 1/07/2015. Titolare di **borsa post dottorato** in tema di "Migliorare la qualità dei servizi tra innovazione e sostenibilità" presso il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre
- Dal 1/02/2011 al 2015. Titolare di **Assegno di ricerca per 4 anni consecutivi** (bandito ex art. 51, comma 6, Legge 449/97) presso il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre (SECS P/13) nell'ambito del 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". Congedo per maternità dal 24/06/2013 al 30/11/2013.
- Dicembre 2012. Visiting Professor presso l'Università di Chalmers, Division of Quality Science Department of Technology Management and Economics, Göteborg, Svezia
- 16/05/2011. **Dottorato di Ricerca in Scienze Merceologiche**, conseguito presso il Dipartimento di Management e Tecnologie dell'Università "La Sapienza" di Roma (SECS P/13). *Tesi di Dottorato: "Gestire la qualità dei servizi nell'ottica della multicanalità. Un approccio integrato per misurare la customer satisfaction."* (<http://padis.uniroma1.it/>). Tutor: Prof. Ernesto Chiacchierini
- 29/01/2007. **Master di II livello "Qualità nella Pubblica Amministrazione"**, conseguito presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma Tre.
- Da giugno 2017. **Lead Auditor Sistemi di gestione Qualità ISO 9001:2015.**
- 30/10/2003. **Laurea in Economia Aziendale** conseguita presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma Tre con votazione 106/110.

## ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA

Durante il suo percorso accademico, iniziato nel 2007, la Dott.ssa Guglielmetti ha pubblicato numerosi lavori su riviste internazionali, atti di convegno nazionali ed internazionali, articoli su volumi collettanei, capitoli di libro in italiano e inglese nonché una monografia. Alcuni di questi lavori sono stati presentati a congressi internazionali ai quali ha partecipato in qualità di relatore. In particolare, la Dott.ssa Guglielmetti ha prodotto 78 pubblicazioni, suddivise secondo le seguenti categorie:

- 21 riviste internazionali;
- 1 editoriale;
- 3 capitoli di libro in lingua inglese;
- 1 monografia in Italiano;
- 6 capitoli di libro in Italiano,
- 30 proceedings internazionali,
- 9 proceedings nazionali,
- 6 abstracts presentati a convegni,
- 1 Tesi di Dottorato.

Numero pubblicazioni in Scopus: 22; Numero pubblicazioni in Google Scholar: 20.
Citazioni in Scopus: 102; Citazioni in Google Scholar: 192.
H-index Scopus: 7; H-index Google scholar: 9.

Gli interessi scientifici della Dott.ssa Guglielmetti sono da ricondurre alle seguenti Aree di Ricerca coerenti con il settore scientifico disciplinare SECS P/13:

- 1) Gestione della Qualità;
- 2) Innovazione e Sostenibilità.

### 1) Gestione della Qualità

Il tema principale di ricerca della Dott.ssa Guglielmetti è la Gestione della Qualità nel suo complesso che prevede l'analisi di metodi, modelli e strumenti per il miglioramento di processi, prodotti e servizi in un'ottica di soddisfazione del cliente.

In particolare, tale filone può essere suddiviso nei seguenti sotto-ambiti:

- 1a) *Soddisfazione del cliente;*
- 1b) *Modelli e metodologie di miglioramento di processi, prodotti e servizi;*
- 1c) *Qualità nel settore sanitario.*

#### 1a) Soddisfazione del cliente

La ricerca svolta nell'ambito del Customer Satisfaction Management, elemento chiave del Total Quality Management, evidenzia un costante interesse, a partire dal periodo di Dottorato di Ricerca, all'approfondimento di aspetti teorici, metodologie e tecniche applicate nel settore pubblico e privato per diffondere l'approccio della cultura della qualità. In questo ambito, la Dott.ssa Guglielmetti, ha collaborato a progetti di ricerca di interesse nazionale, approfondendo il tema della **misurazione della soddisfazione del cliente e degli strumenti di ascolto**. In particolare, ha collaborato attivamente alla realizzazione di un modello di citizen satisfaction per servizi erogati on-line, off-line e in multicanalità nel settore pubblico in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica. In tale contesto, ha contribuito attivamente alla realizzazione di una piattaforma informatica per la realizzazione di indagini on-line al fine di raccogliere e analizzare dati (CS-Survey) per l'applicazione del modello stesso.

Al fine di studiare la soddisfazione del cliente vengono utilizzati i mixed method che prevedono l'integrazione di tecniche qualitative e quantitative. Inoltre, vengono studiate tecniche di ricerca tradizionali e on-line per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti.

Un elemento di forte interesse e di interdisciplinarietà si sostanzia nell'utilizzo di tecniche statistiche avanzate quali i Sistemi Probabilistici Esperti o i Sistemi di Equazioni Strutturali. Tale ambito di ricerca si sta inoltre arricchendo attraverso l'analisi di altri strumenti di ascolto quale la gestione reclami e il passaparola considerando il nuovo fenomeno del Web 3.0. In tale ambito sono stati prodotti articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale.

Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F. (2012). Customer satisfaction and statistical techniques for the implementation of benchmarking in the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, ISSN: 1478-3363, DOI: 10.1080/14783363.2012.733260
- GUGLIELMETTI MUGION R., MERLI R., CAPPELLI L., MATTIA G., RENZI M.F. (2011). Introduction to the customer satisfaction process oriented model (CS Pro Mod). *Forum Ware International*, vol. 1, ISSN: 1810-7028
- GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2011). Testing a customer satisfaction model for online services. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, vol. 3, p. 69-92, ISSN: 1756-669X, doi: 10.1108/17566691111113090
- GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2010). "Statistical techniques for continuous improvement: a citizen's satisfaction survey". *The TQM Journal*, vol. 22, p. 267-284, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542731011035514
- GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P. (2009). "Probabilistic expert systems for managing information to improve services". *The TQM Journal*, vol. 21, p. 429-442, ISSN: 1754-2731, DOI 10.1108/17542731011035514

#### **1b) Modelli e metodologie di miglioramento di processi, prodotti e servizi**

Questo ambito di ricerca si pone l'obiettivo di analizzare modelli e metodologie per il miglioramento continuo, con particolare riferimento ai modelli di eccellenza e al miglioramento dei processi interni ed esterni. In particolare, la Dott.ssa Guglielmetti si è focalizzata sullo studio teorico e applicativo del modello di eccellenza europeo *Common Assessment Framework* (EIPA, 2013).

Queste esperienze hanno consentito di avviare una intensa attività di ricerca interdisciplinare e di collaborazioni a livello internazionale dalla quale è derivata la realizzazione di alcuni articoli come ad esempio una collaborazione con la Chalmers University of Technology, Technology Management and Economics, Division of Quality Sciences.

Inoltre, la ricerca si concretizza nello studio teorico e applicativo della Lean Organization, approfondendo la teoria alla base di tale metodologia di miglioramento, i principali strumenti e l'impatto dei progetti di miglioramento Lean (settimane Kaizen) sulla soddisfazione delle risorse umane in contesti organizzativi. In tale ambito sono stati prodotti articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale. In questo filone di ricerca si colloca inoltre un lavoro monografico: Guglielmetti Mugion R., Semprini M. (2012). *La gestione Lean: logica, metodologia, strumenti, esperienze*, The McGraw Hill.

Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2017) Monitoring an airport check-in process by using Bayesian networks, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Volume 106, Pages 235-247, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2017.09.020>
- GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2015), "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education". *Expert Systems with Applications*, DOI: 10.1016/j.eswa.2014.11.019.
- 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.
- GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., 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, issues 7-8 2013, ISSN: 1478-3363, doi: 10.1080/14783363.2013.791106
- GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012). TQM for a master's programme: a case study integrating Kano's model and quality function deployment. *International Journal Of Modelling In Operations Management*, vol. 2, p. 378-408, ISSN: 2042-4094, doi: 10.1504/IJMOM.2012.049123
- GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2011). Peer evaluation to develop benchmarking in the public sector. *Benchmarking: An International Journal*, vol. 4, ISSN: 1463-5771, doi: 10.1108/14635771111147605

#### **1c) Qualità nel Settore Sanitario**

Un filone di ricerca emergente è rappresentato dall'analisi delle logiche della qualità in ambito sanitario. Oggi sempre di più le organizzazioni operanti nel settore sanitario stanno affrontando nuove sfide per conseguire performance sostenibili, focalizzandosi su un approccio paziente-centrico. La Dott.ssa Guglielmetti ha effettuato una analisi approfondita nell'ambito del settore focalizzandosi sulla relazione tra Total Quality Management e la service-profit chain e in particolare sulla relazione tra soddisfazione del personale medico e infermieristico e il paziente.

Tale filone di ricerca si propone di analizzare il legame tra Qualità, Sostenibilità e Innovazione di servizio nell'ambito delle realtà ospedaliere.

RT  
SS  
Med 3  
G

La dott.ssa Guglielmetti ha svolto i seguenti studi ai fini di ricerca:

- Analisi della soddisfazione utenti della ASL di Salerno sul servizio Centro Prenotazione unico erogato da sportello e farmacie (2010), per indagare la soddisfazione relativamente a servizi amministrativi (CUP).
- Indagine presso Ospedale Santa Maria Goretti di Latina, reparti di Maternità e Cardiologia. Applicazione del Picker Questionnaire (soddisfazione dei pazienti) e di un modello di self-assessment per misurare l'eccellenza organizzativa (4P Excellence Model) e la soddisfazione del personale medico-infermieristico.
- Indagine presso Ospedale Papardo di Messina, reparti di Maternità e Cardiologia. Applicazione del Picker Questionnaire (soddisfazione dei pazienti) e di un modello di self-assessment per misurare l'eccellenza organizzativa (4P Excellence Model) e la soddisfazione del personale medico-infermieristico.
- Analisi qualitativa presso Unità di Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini al fine di individuare spunti di miglioramento del servizio e della soddisfazione dei pazienti, nonché di analizzare il ruolo della tecnologia per la riduzione dei tempi di attesa
- Indagine qualitativa e quantitativa presso Centro Trasfusionale dell'Azienda Ospedaliera San Camillo-Forlanini con l'obiettivo di individuare i drivers e le motivazioni alla base della Donazione del Sangue (in corso).

In tale filone di ricerca, sono stati inoltre prodotti diversi articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale con co-autori stranieri. Alcune ulteriori pubblicazioni sono attualmente sottoposte su riviste internazionali.

Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- MUSELLA F., GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., (2017). "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 Issue: 3/4, pp.347-370, <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0007>
- 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*, 10.1080/14783363.2016.1190641

## 2) Innovazione e Sostenibilità

Oltre al tema della Gestione della Qualità, la ricerca della Dott.ssa Guglielmetti si focalizza anche sui temi dell'Innovazione e della Sostenibilità, coerenti con il settore di appartenenza SECS P/13, che vengono studiati in diversi contesti applicativi. Tali tematiche vengono affrontate in modo trasversale al fine di individuare elementi di integrazione con il tema della Qualità dei servizi.

In particolare, tale filone può essere suddiviso nei seguenti sotto-ambiti:

2a) *Innovazione dei servizi;*

2b) *Qualità, Innovazione e Sostenibilità nell'ambito dei Beni Culturali;*

2c) *Qualità, Innovazione e Sostenibilità nel settore dei Trasporti.*

### 2a) Innovazione dei servizi

Tale ambito di ricerca è di recente interesse della Dott.ssa Guglielmetti e si sostanzia nell'approfondimento di tematiche quali SD-logic, Resource & Brand Integration, Co-creation & Service Innovation. Tale ricerca è svolta in collaborazione con colleghi internazionali quali il centro CTF dell'Università di Karlstad (Sweden) con particolare riferimento al Prof. Bo Edvardsson. Tra i vari temi di interesse vi è l'analisi dei principali fattori che guidano il processo di scaling up di sistemi innovativi a livello nazionale ed internazionale come Eatly e Kidzania. Tale ricerca utilizza un approccio di tipo induttivo.

In tale filone di ricerca, sono stati inoltre prodotti alcuni articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale con co-autori stranieri.

Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- DI PIETRO L., EDVARDSSON B., REYNOSO J., RENZI M.F., TONI M., GUGLIELMETTI MUGION R., (2017). A scaling up framework for innovative service ecosystems: lessons from Eatly and KidZania. *Journal of Service Management*, <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2017-0054>
- AAL K., DI PIETRO L., EDVARSSON B., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F. (2016). Innovation in Service Ecosystems: An empirical study of the integration of values, brands, experience rooms and service systems, *Journal of Service Management*, 27(4), pp.619-651

## 2b) Qualità, Innovazione e Sostenibilità nell'ambito dei Beni Culturali.

Tale filone si propone di approfondire modelli organizzativi e gestionali per favorire il processo di valorizzazione e la tutela del patrimonio culturale, con particolare attenzione al fenomeno dei distretti, allo studio del comportamento del visitatore culturale e dell'impatto delle innovazioni tecnologiche, dei driver di soddisfazione, nonché degli aspetti legati alla gestione delle risorse umane. In questo contesto si sviluppa l'attività di ricerca svolta durante i 4 anni di assegno di ricerca co-finanziati da Filas e dalla Regione Lazio nell'ambito del progetto "Realizzazione di un sistema di convergenza tecnologico, organizzativo, gestionale e di valutazione della qualità relativamente ai beni culturali del Distretto tecnologico della culturale del Lazio."

Inoltre, viene analizzato l'impatto della tecnologia come fattore strategico per incrementare l'attrattività di musei e siti archeologici che hanno sperimentato installazioni tecnologiche, tra i quali ad esempio vi sono le Domus Romanae di Palazzo Valentini.

I temi che sono stati affrontati sono i seguenti:

- Comportamento e soddisfazione del visitatore culturale rispetto a musei e siti archeologici;
- Relazione tra sostenibilità e soddisfazione del visitatore culturale;
- Impatto delle innovazioni tecnologiche;
- Analisi dei processi interni e definizione di sistemi di monitoraggio delle performance interne.

La Dott.ssa Guglielmetti ha collaborato in questo ambito al Progetto internazionale "Valorization of international MUSEums Networks (NetMUSE) for the development of International Networks of Ethnographic Museums", promosso dal Dipartimento di Economia Aziendale in collaborazione con il Mibac e con le seguenti Università: Department of Business Administration, Aarhus University (Danimarca); Department of Tourist Management, Yasar University (Turchia); Department of International Management, St Petersburg University of Economics and Finance (Russia).

In questo progetto, sono inoltre stati coinvolti i seguenti musei: Museo Etnografico di Roma (Italia); Museo Etnografico di Smirne (Turchia); Museo Etnografico di San Pietroburgo (Russia); Museo Open Air di Aarhus (Danimarca).

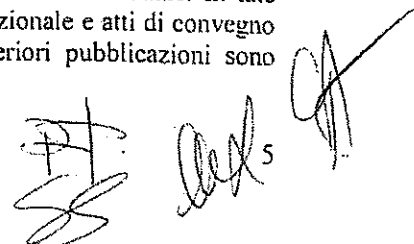
Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., RENZI M.F., 2017, "Heritage and identity: technology, values and visitor experiences", Special Issue of *Journal of Heritage Tourism*, forthcoming. doi: 10.1080/1743873X.2017.1384478 (editoriale)
- 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*. <https://doi.org/10.1504/IJEPDM.2017.083920>
- GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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*. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009.
- GUGLIELMETTI MUGION, R., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., TONI, M., (2014) An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability. *Sustainability* 6, no. 9: 5745-5762.
- GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., RENZI M.F., (2013). Cultural technology district: a model for local and regional development. *Current Issues In Tourism*, ISSN: 1368-3500. DOI: 10.1080/13683500.2013.789006

## 2c) Qualità, Innovazione e Sostenibilità nel settore dei Trasporti

Tale ambito di ricerca analizza il tema della mobilità sostenibile nei contesti urbani e cambiamenti intervenuti sul mercato a seguito della diffusione dei social media e dei modelli di consumo innovativi tipici della Sharing economy. Per quanto concerne l'analisi del comportamento del consumatore, la ricerca si focalizza sullo studio di motivazione e atteggiamenti verso la fruizione dei servizi tradizionali e peer-to-peer. Inoltre, viene analizzato l'impatto della tecnologia come fattore strategico per incrementare l'attrattività dei servizi stessi. Inoltre, tale ambito ricerca comprende anche lo studio dei modelli di accettazione della tecnologia alla luce dei quali vengono analizzati alcuni fenomeni quale ad esempio il mobile ticketing.

Inoltre, vengono analizzati i fattori di successo del consumo collaborativo e i driver per l'utilizzo di modalità alternative di trasporto sostenibile. In particolare, si indaga il ruolo della qualità del servizio del trasporto pubblico e del car-sharing e le relazioni con la sostenibilità. Inoltre è stato oggetto di analisi anche la relazione tra consumo collaborativo, sostenibilità e benessere individuale. In tale filone di ricerca, sono stati inoltre prodotti diversi articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale con co-autori stranieri. Alcune ulteriori pubblicazioni sono attualmente sottoposte su riviste internazionali.



Vengono di seguito riportate le pubblicazioni su rivista internazionale riconducibili a tale filone di ricerca:

- GUGLIELMETTI MUGION R., TONI, M., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., SEBATHU, S.P., (2018) Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility?, *Journal of Cleaner Production*, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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: Emerging Technologies*, Volume 56, Pages 463-479, doi:10.1016/j.trc.2015.05.001

## PROGETTI DI RICERCA

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato al seguente progetto internazionale finanziato dall'Ateneo Roma Tre attraverso un processo di *peer to peer evaluation*:

2011-2013. Partecipazione al Progetto Internazionale "Valorisation of international MUSEums Networks (NetMUSE) for the development of International Networks of Ethnographic Museum". Luglio 2013, visiting presso l'Università Yasar di Smirne, Turchia.

La Dott.ssa Guglielmetti ha svolto inoltre attività di coordinamento e di ricerca nell'ambito dei seguenti progetti nazionali finanziati da enti terzi:

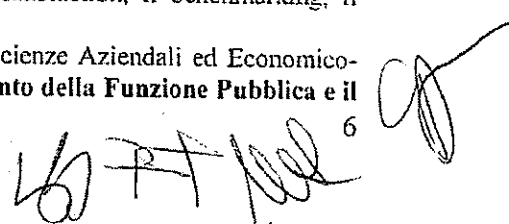
- 2017. **Coordinatore del Progetto di ricerca** in collaborazione con Kuwait Italia SpA, per la rilevazione fabbisogni e formazione manager in tema di Gestione della Qualità.
- 2011-2014. **Coordinatore del Progetto di ricerca** congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento delle Politiche Europee "Realizzazione di un sistema di monitoraggio relativamente al processo Gestione interventi informativi e formativi."

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato ai seguenti progetti nazionali e internazionali:

- 2013-2015. Progetto "Miglioramento e sviluppo dell'attuale sistema di monitoraggio qualità di Aeroporti di Roma" 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 con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Agenzia delle Entrate.
- 2011-2014. Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e la Regione Lazio "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"
- 2013. Progetto "Sviluppo di servizi innovativi destinati al settore turistico e dei beni culturali" tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane.
- 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.
- 2010. Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Automobile Club d'Italia per l'implementazione del modello CAF e la preparazione all'edizione 2010/2011 del Premio Qualità Italia nella P.A.
- 2010. Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il **Dipartimento della Funzione Pubblica e il Foromez**, realizzazione di un'attività di sperimentazione e validazione del modello di rilevazione della customer satisfaction (CS) dei servizi erogati on line e off line dalle amministrazioni territoriali appartenenti alle regioni Campania, Calabria, Puglia e Sicilia;
- 2009. Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il **Dipartimento della Funzione Pubblica e il Foromez**, "Sperimentazione di un modello di Customer satisfaction on-line su un panel di enti locali e impostazione del modello di Customer Satisfaction off-line e realizzazione strumenti di rilevazione" Progetto "Azioni per promuovere la customer satisfaction, il benchmarking, il monitoraggio, la valutazione e la visibilità della qualità";
- 2009. Progetto di Ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il **Dipartimento della Funzione Pubblica e il**

*Curriculum Vitae Dott.ssa Roberta Guglielmetti Mugion*

6



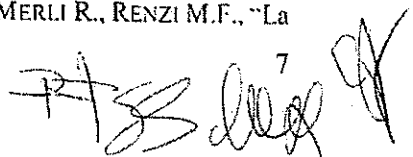


- Formez. Realizzazione di un modello di valutazione della soddisfazione cittadini/utenti dei servizi erogati on-line degli enti locali. Progetto "Per un'amministrazione di qualità - azioni per promuovere la customer satisfaction, il benchmarking, il monitoraggio, la valutazione e la visibilità della qualità";
- 2008. Progetto di Ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il **Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez**. Realizzazione di una ricerca sulla diffusione dei percorsi formativi e della Peer Evaluation sui temi del TQM destinati alla Pubblica Amministrazione. Progetto. "Per un'amministrazione di qualità - ulteriori azioni per promuovere l'autovalutazione e il miglioramento continuo";
  - 2007-2008. Progetto di Ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e **CNIPA/Digit PA** nel settore della misura della soddisfazione degli utenti dei siti e dei servizi on-line delle amministrazioni e per la predisposizione di uno strumento di rilevazione della customer satisfaction;
  - 2004-2005. Progetto di ricerca del Dipartimento delle Ricerche Aziendali dell'Università degli Studi di Roma Tre, Facoltà di Economia in collaborazione con **Agenzia delle Entrate e Sogei**. "Studio e realizzazione di un programma di controllo e miglioramento della qualità dei servizi informatici e telematici dell'Agenzia delle Entrate", al fine di sperimentare l'applicazione del modello europeo di autovalutazione per le pubbliche amministrazioni CAF (Common Assessment Framework), per la partecipazione al Premio Qualità Italia della Pubblica Amministrazione.

#### COMUNICAZIONI PRESENTATE A CONVEGNI

La Dott.ssa Guglielmetti è stata relatore nei seguenti convegni:

- 2017. Presentazione del paper GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., RENZI M.F. "Qualità del servizio e comportamento sostenibile nell'ambito del Car-sharing", Convegno AIDEA, 14-15 Settembre 2017, Università degli Studi Roma Tre
- 2017. Presentazione del paper GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., RENZI M.F., "Does environmental awareness enables individuals to switch behaviors toward collaborative consumption in the transportation sector?", ICMBMS SMBS Toronto, Canada.
- 2017. Presentazione del paper GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F., DI PIETRO L., TONI M., RENZI M.F., "Understanding the influence of medical employee engagement-satisfaction on patient perceptions of experience Frontiers in service NYC (USA).
- 2015. Presentazione del paper RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., "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.
- 2014 Presentazione del paper: GUGLIELMETTI MUGION R., RAHARJO H., ERIKSSON H., DI PIETRO L., GREMYR I. & RENZI M.F., "The relationships between enablers and results in Excellence Models: learnings from Italy and Sweden" 17th QMOD conference, 3-5 September 2014 Prague.
- 2014. Presentazione del paper: DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION 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 conference, 04-06/06/2014 Valencia
- 2014. Presentazione del paper: 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
- 2012. 15<sup>th</sup> QMOD Conference, (2012), Poznan, Presentazione del paper: GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012), *Lean Service and Customer Focus in the Public Sector*.
- 2011. 14<sup>th</sup> QMOD Conference, 2011, San Sebastian. Presentazione del paper: GUGLIELMETTI R. (2011), *Customer satisfaction to implement benchmarking in the public sector*.
- 2009. 12<sup>th</sup> QMOD and Toulon Verona Conference "International Quality and Service Sciences", 27-29 agosto, Verona. Presentazione del paper CAPPELLI L., GUGLIELMETTI R., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F., "Peer evaluation as a tool to develop benchmarking in the public administrations: a survey to identify a common training scheme";
- 2009. XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, 23-25 giugno, Torino. Presentazione del paper CAPPELLI L., GUGLIELMETTI R., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F., "La

7  


Peer evaluation come strumento per sviluppare il benchmarking nel settore pubblico: risultati di una ricerca sulla diffusione dei percorsi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla P.A.", Nota 1 e Nota 2;

- 2008. 11<sup>th</sup> Toulon-Verona International Conference on "Quality in Services" Florence. Presentazione del paper GUGLIELMETTI R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., "Evaluating citizens' satisfaction about public on-line services. The questionnaire reliability and validation";
- 2007. 10<sup>th</sup> Toulon-Verona International Conference on "Quality in Services", Thessaloniki. Presentazione di: GUGLIELMETTI R., MERLI R., RENZI M.F., "Survey of citizens satisfaction in on-line services"; GUGLIELMETTI R., MUSELLA F., RENZI M.F., "Survey of customer satisfaction in a course of higher education".

#### PREMI

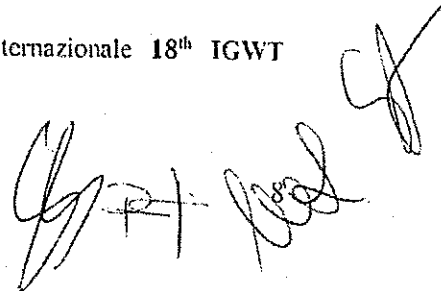
- GUGLIELMETTI MUGION, R., TONI, M., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., 2017 "Understanding the Role of Collaborative Consumption in Achieving Sustainable Well-Being". QUIS15 proceedings EDITED BY L. Patrício, G. Beirão, and J. Teixeira, INESC TEC and School of Engineering, University of Porto, ISBN: 978-972-752-214-9, Award for outstanding paper
- MUSELLA, F., GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., 2016. "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study". 19<sup>th</sup> QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2. (Best paper award).
- GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009. Winner of Emerald Literati Network Awards for Excellence 2016
- RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital" Winner of Best Paper Award 18<sup>th</sup> QMOD conference

#### ATTIVITÀ DI REFERAGGIO

- Dal 2018. Membro dell'**Editorial Board** di Integrative Medicine, Psicomed.
- Dal 2017. Reviewer per Journal of Cleaner Production
- Dal 2016. Editor in Chief e Membro dell'**Editorial Board** di Advances in Higher Education, Universe Scientific Publishing Company.
- Dal 2015. Membro dell'**Editorial Board** di Management Studies, David Publishing
- Dal 2014. Membro dell'**Editorial Board** di China-USA Business Review, David Publishing
- Dal 2012. Membro del Board di International Journal World Review of Science, Technology and Sustainable Development
- Dal 2011. Referee per la rivista internazionale Tourism Management.
- Dal 2010. Referee per la rivista internazionale Benchmarking International journal.
- Dal 2009. Referee per la rivista internazionale The TQM journal.

#### ALTRE ATTIVITÀ CONNESSE ALLA RICERCA

- Membro del Comitato Scientifico e Organizzativo 19<sup>th</sup> QMOD Conference on Quality and Service Sciences 2016 organizzato presso il Dipartimento di Studi Aziendali Università Studi Roma Tre nel 2016
- 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
- 2012-2014. Membro della Commissione Scientifica per il Benessere Organizzativo del personale TAB dell'Università Studi Roma Tre, in cui ha partecipato attivamente, tra l'altro, alla realizzazione della fase di indagine qualitativa.
- 2013. Chair per la International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", 11-12/10/2013, Rome, University of Roma Tre.
- 2013. Membro del Comitato Organizzativo del Convegno Internazionale on sustainable cultural Heritage management, University of Roma Tre.
- 2012. Membro del Comitato Organizzativo del Convegno Internazionale 18<sup>th</sup> IGWT Symposium, University of Roma Tre.



## ATTIVITÀ DIDATTICA

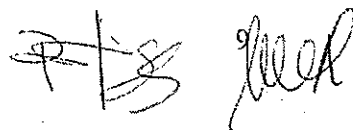
La Dott.ssa Guglielmetti ha svolto attività didattica in ambito universitario, in qualità di titolare e di professore esterno per insegnamenti del settore SECS P/13. Ha svolto didattica frontale, esami di profitto ed è relatore e correlatore di tesi di laurea magistrale e triennale nell'ambito di insegnamenti universitari. Ha svolto anche attività didattica nell'ambito di Master Universitari e corsi di alta formazione.

Si riportano di seguito i principali **insegnamenti universitari**, di cui è titolare o che le sono stati affidati come incarico esterno:

- A.A. 2017-2018 Titolarità dei seguenti insegnamenti: **Quality Systems and Operations Management** (SECS P/13) (lingua Inglese), 50 ore; **Ricerche di Marketing** (SECS P/08), modulo quantitativo, 30 ore presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università Studi Roma Tre
- A.A. 2016-2017 Titolarità dei seguenti insegnamenti: **Quality Systems and Operations Management** (lingua Inglese), 50 ore; **Management della Qualità**, (SECS P/13) 40 ore presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università Studi Roma Tre
- A.A. 2016-2017 Titolarità insegnamento di **Tecnologia e Innovazione** (SECS P/13) 60 ore, presso il Polo di Civitavecchia in collaborazione tra Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università Studi Roma Tre e Università degli Studi della Toscana
- A.A. 2015-2016 Professore a contratto per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems (in lingua inglese-30 ore)" e di "Management della qualità" (Il canale- 40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2015. Professore a contratto per **Arcadia University**: the College of Global Studies per il corso **Quality Systems & Operations Management** erogato in lingua inglese a studenti provenienti dagli Stati Uniti ed Erasmus. (45 ore)
- A.A. 2014-2015, 2013-2014. Professore a contratto per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems (in lingua inglese)" presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre. (40 ore)
- A.A. 2013-2014, 2012-2013. Professore a contratto per l'insegnamento del SECS P/13 "Merci e certificazione della qualità" presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre. (20 ore)
- A.A. 2013/2014. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "Management della Qualità" (10 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2012. **Visiting Professor presso University of Chalmers**, Division of Quality Sciences, Department of Technology Management and Economics (SWEDEN).
- 2012-2013. Professore a contratto per l'insegnamento **Merci e certificazione della qualità** (20 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.
- 2011-2012/2012-2013. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "Quality Systems" (20 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre;
- 2012-2013/2011-2012. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "Quality Systems" (20 ore) e per "Management della Qualità" (10 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.

Si riportano di seguito le **docenze svolte in ambito di Master Universitari e corsi di formazione**:

- 2016. Docenza (8 ore) nell'ambito del corso di formazione per i manager di Kuwait Italia SpA, in tema Qualità
- 2013. Docenza (4 ore) per il Master MEMAP su Customer Satisfaction Management presso la Facoltà di Economia dell'Università di Cassino
- 2012. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità e certificazione") nell'ambito del Master Impresa Cooperativa: Economia, Diritto e Management, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2012. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2010. Docenza (8 ore per il modulo "Qualità e certificazione") nell'ambito del Master Impresa Cooperativa: Economia, Diritto e Management, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2010. Attività di supporto alla didattica (20 ore per il modulo Leadership e team building) nell'ambito del Corso per la formazione degli apicali dell'Automobile club Italia presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;



- 2010. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2009. Docenza (2 ore di docenza per il modulo Funzionari Iracheni sul tema: "Gestione della qualità nella pubblica amministrazione italiana: esperienze") nell'ambito del 47° Corso di perfezionamento alle funzioni tecniche e direttive aziendali presso la sede dell'Unicef;
- 2009. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori che si svolge presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre.

Si riportano di seguito le **docenze svolte in e-learning**:

- A.A. 2013-2014; 2012-2013; 2011-2012. **Docente responsabile di un modulo didattico in via telematica** dal titolo "Principi, strumenti e metodologie del Total Quality Management" (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.
- 2012. Progetto CAF per MIUR in collaborazione con il Formez e il Dipartimento della Funzione Pubblica. Didattica e assistenza a distanza e in loco nell'ambito del Percorso Autovalutazione Guidata CAF rivolta alle scuole superiori della Regione Calabria.

#### PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato ai seguenti progetti connessi alla didattica:

- 2009-2010. Collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre per la progettazione e realizzazione di un intervento formativo a beneficio delle figure apicali dell'Automobile Club d'Italia sui temi della Qualità Totale: la Dott.ssa Guglielmetti ha attivamente collaborato alla fase esplorativa del progetto che prevede l'individuazione e la condivisione dei fabbisogni formativi con la direzione (attraverso la pianificazione, gestione e realizzazione di interviste in profondità e focus group ad hoc), alla fase di definizione dei contenuti e all'organizzazione del percorso formativo.
- 2008. Attività di tutoraggio nell'ambito del Corso per Dirigenti, Progetto G.O.A.I., organizzato dal Ministero della Giustizia, Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria Istituto Superiore di Studi Penitenziari in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre.

#### RUOLI ISTITUZIONALI

- |           |   |
|-----------|---|
| 2016-2019 | Membro esterno del Nucleo di Valutazione dell'Università Studi della Tuscia, Viterbo  |
| Dal 2017  | Membro della Commissione di Riesame nell'ambito della Commissione Didattica del Corso di Laurea Magistrale di Economia e Management, Dipartimento Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre |
| Dal 2016  | Membro della Commissione Ricerca, Dipartimento Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre  |

#### PARTECIPAZIONE A CORSI DI ALTA FORMAZIONE

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato ai seguenti corsi:

- 2015. Ciclo di seminari sui Sistemi di Equazione Strutturali (SEM) attraverso l'utilizzo del software M Plus, corso avanzato tenuti dal Prof. Barbaranelli e Dott.ssa Roberta Fida, Università Sapienza di Roma.
- 2013. Ciclo di seminari del Prof. Bo Edvardsson su Co-creation e SD logic.
- 2012. V Edizione del corso CAF- External Feedback Actor realizzato dal Formez
- 2011. Ciclo di seminari sui Sistemi di Equazione Strutturali (SEM) attraverso l'utilizzo del software M Plus, tenuti dal Prof. Barbaranelli dell'Università Sapienza.
- 2010. Ciclo di Seminari tenuti dal Prof. Noriaki Kano dell'Università di Tokyo sul Total Quality Management, Università Studi Roma Tre.

#### PARTECIPAZIONE A SOCIETÀ SCIENTIFICHE

- Dal 2007. Membro dell'Accademia Italiana di Scienze Merceologiche.
- Dal 2018. Membro dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale (AIDEA).

#### CONOSCENZA LINGUE STRANIERE

La Dott.ssa Guglielmetti conosce le seguenti lingue straniere:

- Inglese, ottima conoscenza scritto e parlato;
- Francese, conoscenza scolastica scritto e parlato.

#### COMPETENZE INFORMATICHE

La Dott.ssa Guglielmetti ha le seguenti conoscenze informatiche:

- Windows: Ottima conoscenza del Pacchetto Office (Word, Excel, Power Point, Access), Internet Explorer e Outlook.
- Mac Os X: ottima conoscenza di Page, Keynote, Mail.
- Programmi statistici: buona capacità di utilizzo delle applicazioni Minitab, SPSS, Hugin, MPlus.

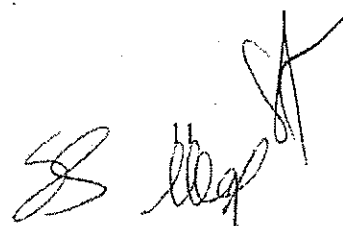
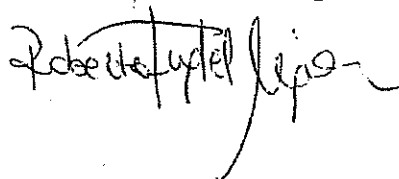
#### ULTERIORI INFORMAZIONI

*La sottoscritta Roberta Guglielmetti Mugion autorizza, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del D. Leg.vo 30/06/2003, n. 196, il trattamento dei dati personali esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni vengono rese.*

*Si specifica che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità ai sensi delle norme in materia di dichiarazioni sostitutive di cui all'art. 46 e ss. del D.P.R. 445/2000*

Roma, 11/07/2018

Roberta Guglielmetti Mugion



## LISTA DELLE PUBBLICAZIONI

### Riviste Internazionali

1. GUGLIELMETTI MUGION R., TONI, M., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., SEBATHU, S.P., (2018) Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility?, *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
2. DI PIETRO L., EDVARDSSON B., REYNOSO J., RENZI M.F., TONI M., GUGLIELMETTI MUGION R., (2017), A scaling up framework for innovative service ecosystems: lessons from Eataly and KidZania, *Journal of Service Management*, <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2017-0054>
3. DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2017) Monitoring an airport check-in process by using Bayesian networks, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. Volume 106, Pages 235–247, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2017.09.020>
4. MUSELLA F., GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., (2017). "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an empirical study". *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 Issue: 3/4, pp.347-370, <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0007>
5. 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*. <https://doi.org/10.1504/IJEPDM.2017.083920>
6. AAL K., DI PIETRO L., EDVARSSON B., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F. (2016). Innovation in Service Ecosystems: An empirical study of the integration of values, brands, experience rooms and service systems, *Journal of Service Management*, 27(4), pp.619-651
7. 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*, 10.1080/14783363.2016.1190641
8. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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: Emerging Technologies*, Volume 56, Pages 463–479, doi:10.1016/j.trc.2015.05.001
9. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., (2015). "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *Expert Systems with Applications*. DOI:10.1016/j.eswa.2014.11.019.
10. 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.
11. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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*. DOI 10.1108/JCHMSD-03-2013-0009.
12. GUGLIELMETTI MUGION, R., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., TONI, M., (2014). An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability. *Sustainability* 6, no. 9: 5745-5762.

13. GUGLIELMETTI R., DI PIETRO L., RENZI M.F., (2013). Cultural technology district: a model for local and regional development. *Current Issues In Tourism*, ISSN: 1368-3500, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006
14. GUGLIELMETTI R., DI PIETRO L., 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, issues 7-8 2013, ISSN: 1478-3363, doi: 10.1080/14783363.2013.791106
15. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F. (2012). Customer satisfaction and statistical techniques for the implementation of benchmarking in the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, ISSN: 1478-3363, DOI: 10.1080/14783363.2012.733260
16. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012). TQM for a master's programme: a case study integrating Kano's model and quality function deployment. *International Journal Of Modelling In Operations Management*, vol. 2; p. 378-408, ISSN: 2042-4094, doi: 10.1504/IJMOM.2012.049123
17. GUGLIELMETTI MUGION R., MERLI R, CAPPELLI L, MATTIA G, RENZI MF (2011). Introduction to the customer satisfaction process oriented model (CS Pro Mod). *Forum Ware International*, vol. 1, ISSN: 1810-7028
18. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L, MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). Peer evaluation to develop benchmarking in the public sector. *Benchmarking: An International Journal*, vol. 4, ISSN: 1463-5771, doi: 10.1108/14635771111147605
19. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L, MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). Testing a customer satisfaction model for online services. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, vol. 3; p. 69-92, ISSN: 1756-669X, doi: 10.1108/1756669111115090
20. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L, MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2010). "Statistical techniques for continuous improvement: a citizen's satisfaction survey". *The TQM Journal*, vol. 22; p. 267-284, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542731011035514
21. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F, RENZI M.F., VICARD P. (2009). "Probabilistic expert systems for managing information to improve services". *The TQM Journal*, vol. 21; p. 429-442, ISSN: 1754-2731, DOI 10.1108/17542731011035514

#### Editoriale

22. DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., RENZI M.F., (2017). "Heritage and identity: technology, values and visitor experiences", Special Issue of *Journal of Heritage Tourism*, forthcoming, doi: 10.1080/1743873X.2017.1384478

#### Capitoli di libro in lingua inglese

23. DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F., TONI M., (2018). Measuring visitor satisfaction with a cultural heritage site: social media data vs onsite surveys, *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality, New perspectives, Practice and Cases* edited by Marianna Sigala and Ulrike Gretzel, Routledge
24. DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F., TONI M., SIGALA M., (2018). How social networks changed travellers' waiting experience? An exploratory study in the airport sector, *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality, New perspectives, Practice and Cases* edited by Marianna Sigala and Ulrike Gretzel, Routledge

25. GUGLIELMETTI MUGION R., ARCESE, G.; PIETRO, L., (2014), "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.

#### Monografia

26. GUGLIELMETTI MUGION R., SEMPRINI M. (2012). *La gestione Lean: logica, metodologia, strumenti, esperienze*, ISBN: 9788838672996

#### Capitoli di libro in lingua Italiana

27. GUGLIELMETTI MUGION R., PISANO A, RENZI M.F. (2010). *La Gestione Per Processi*. In: CAPPELLI L., RENZI M.F. *MANAGEMENT DELLA QUALITA'*. p. 171-208, PADOVA: CEDAM, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6
28. GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F. (2010). *Leadership E Risorse Umane*. In: CAPPELLI L., RENZI M.F. *MANAGEMENT DELLA QUALITA'*. p. 303-312, PADOVA: CEDAM, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6
29. GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F. (2010). *Le Metodologie Del Miglioramento*. In: CAPPELLI L., RENZI M.F. *MANAGEMENT DELLA QUALITA'*. p. 255-302, PADOVA: CEDAM, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6
30. GUGLIELMETTI MUGION R. (2010). *I Metodi Di Misurazione Della Customer Satisfaction*. In: CAPPELLI L. RENZI M.F. *MANAGEMENT DELLA QUALITA'*. p. 141-167, PADOVA: CEDAM, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6
31. GUGLIELMETTI MUGION R. (2010). *Gli Strumenti Di Ascolto Del Cliente*. In: CAPPELLI L., RENZI M.F. *Management della qualità*. p. 103-128, PADOVA: Cedam, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6
32. GUGLIELMETTI MUGION R. (2010). "L'attenzione al cliente: approccio teorico". In: CAPPELLI L., RENZI M.F. *Management della qualità*. vol. 1, p. 85-102, PADOVA: Cedam, ISBN/ISSN: 978-88-13-29973-6

#### Proceedings Internazionali

33. DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., RENZI, M.F., TONI M., 2017 "A Conceptual Analysis of Care Pathway as Service Ecosystem". QUIS15 proceedings EDITED BY L. Patrício, G. Beirão, and J. Teixeira, INESC TEC and School of Engineering, University of Porto, ISBN: 978-972-752-214-9
34. GUGLIELMETTI MUGION, R., TONI, M., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., 2017 "Understanding the Role of Collaborative Consumption in Achieving Sustainable Well-Being". QUIS15 proceedings EDITED BY L. Patrício, G. Beirão, and J. Teixeira, INESC TEC and School of Engineering, University of Porto, ISBN: 978-972-752-214-9
35. 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". 19<sup>th</sup> QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
36. GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., TONI, M. 2016. "The role of trust in e-tourism services", 19<sup>th</sup> QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
37. MUSELLA, F., GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., DI PIETRO, L., 2016. "Reconciling internal and external satisfaction through probabilistic graphical models: an



- empirical study". 19<sup>th</sup> 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*).
38. GUGLIELMETTI MUGION, R., RAHARJO, H., TONI, M., DI PIETRO L., PETROS SEBATHU, P., 2016. "Linkage between urban public transport quality and sustainable mobility". 19<sup>th</sup> QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016. ISBN 978-91-7623-086-2.
  39. 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.
  40. LAURA DI PIETRO, BO EDVARDSSON, ROBERTA GUGLIELMETTI MUGION, MARIA FRANCESCA RENZI, MARTINA TONI, Service Innovation And Scaling Up Innovative Service Ecosystem: The Case Of Eataly. 18<sup>th</sup> QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2
  41. RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", 18<sup>th</sup> QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2
  42. 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.
  43. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L.; RENZI M.F.; TONI M. "Quality in the EU Healthcare Sector: state of the art and future perspectives." 17<sup>th</sup> QMOD conference, 3-5 September 2014 Prague. ISBN 978-91-7623-086-2
  44. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MATTIA G., M.F. RENZI, M. TONI "The impact of mobile ticketing on users' behaviour in the public transport. 17<sup>th</sup> QMOD conference, 3-5 September 2014 Prague. ISBN 978-91-7623-086-2
  45. GUGLIELMETTI MUGION R., RAHARJO H., ERIKSSON H., DI PIETRO L., GREMYR I. & RENZI M.F., "The relationships between enablers and results in Excellence Models: learnings from Italy and Sweden" 17<sup>th</sup> QMOD conference, 3-5 September 2014 Prague. ISBN 978-91-7623-086-2
  46. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MUSELLA F., RENZI M. F., VICARD P., 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
  47. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., DI PIETRO L., RENZI M. F., CAF Education and Self-Assessment: An Exploratory Study On The Cause-Effect Internal Relations, EURAM conference, 04-06/06/2014 Valencia, ISBN: 978-84-697-0377-9.
  48. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MARCHEGIANI L., RENZI M. F., TONI M., Ars Artis Gratia No More: Proposal of an Integrated Cultural Heritage Management Model for Social and Economic Sustainability EURAM conference, 04-06/06/2014 Valencia, ISBN: 978-84-697-0377-9.
  49. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F., TONI M., (2013). Integrating qualitative and quantitative tools for measuring customer satisfaction in the museum: the NetMuse CS Model, in Proceedings of the 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.

50. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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, in Proceedings of 16<sup>th</sup> 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.
51. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MATTIA G., RENZI M.F., TONI M. (2013). A Theoretical Business Model for Italian Sport Federations, in Proceedings of 16<sup>th</sup> 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.
52. GUGLIELMETTI MUGION R., ARCESE G., DI PIETRO L., MATTIA G., (2012). Augmented Reality impact on cultural consumer behavior: an empirical study. In: 18th IGWT conference. Rome, 24-28/09/2012, ISBN/ISSN: 9788882862695
53. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., MATTIA G., RENZI M.F. (2012). Cultural heritage for economic growth: a case study on cultural consumer behavior. In: 15th QMOD CONFERENCE. Poznan, 5-7 September 2012, ISBN/ISSN: 978-83-89333-46-9
54. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012). Lean Service and Customer Focus in the Public Sector. In: 15TH QMOD CONFERENCE, 5-7 September 2012. ISBN/ISSN: 978-83-89333-46-9
55. GUGLIELMETTI MUGION R. (2011). Customer satisfaction to implement benchmarking in the public sector. In: PROCEEDINGS OF 14TH QMOD Conference On Quality And Service Science "From Learnability & Innovability To Sustainability". San Sebastian, 29st - 31st August, 2011, ISBN/ISSN: 84-8081-211-7
56. GUGLIELMETTI MUGION R., ARCESE G., DI PIETRO L. (2011). The Augmented Reality in The Cultural Heritage Sector. In: PROCEEDINGS OF 14TH QMOD CONFERENCE On Quality And Service Science "From Learnability & Innovability To Sustainability". San Sebastian, 29st - 31st August, 2011, ISBN/ISSN: 84-8081-211-7
57. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2011). The Customer Satisfaction Process Oriented Model (CS-Pro Mod): a New Theoretical Approach to Measure Customer Satisfaction. In: Proceedings 10th European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies. Caen, Scuola Normandia, Francia, 20-21/06/2011, ISBN/ISSN: 978-1-908272-03-4
58. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2009). The experimental phase of a general Customer Satisfaction management model for on line services supplied by public administrations: methodology and outcomes". In: 12th QMOD and Toulon Verona Conference "International Quality and Service Sciences. VERONA. 27-29 AGOSTO, Verona ISBN/ISSN: 9788890432705
59. GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F., VICARD P., MUSELLA F. (2008). Evaluating citizens' satisfaction about public on line services. The questionnaire reliability and validation. In: 11th TOULON VERONA CONFERENCE. FLORENCE, 4-5 SETTEMBRE 2008, Florence, vol. I, p. 334-344, ISBN/ISSN: 978-88-8453-855-0
60. GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M.F., VICARD P., MUSELLA F. (2008). A tool for managing information to improve services: probabilistic expert systems. In: 11th TOULON VERONA CONFERENCE QUALITY IN SERVICE. FLORENCE, 4-5 SETTEMBRE 2008, Florence, vol. II, p. 830-841, ISBN/ISSN: 978-88-8453-855-0

61. GUGLIELMETTI MUGION R. (2007). Survey of customer satisfaction in a course of higher education. In: 10TH TOULON VERONA CONFERENCE. THESSALONIKI. 3-4 SETTEMBRE 2007, Thessaloniki, ISBN/ISSN: 978-960-243-642-4
62. GUGLIELMETTI MUGION R. (2007). Survey of citizens satisfaction in public service on line " Thessaloniki. In: 10TH TOULON VERONA CONFERENCE. THESSALONIKI. 3-4 SETTEMBRE 2007, Thessaloniki, ISBN/ISSN: ISBN 978-960-243-642-4

#### Proceedings nazionali

63. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., DI PIETRO, L., & RENZI M.F. (2014). "CAF Education: applicazione, risultati e implicazioni", Proceedings of 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.
64. GUGLIELMETTI MUGION R., AGAR A., DI PIETRO L., RENZI M.F., TONI M. (2014). Misurare la soddisfazione del visitatore culturale attraverso tecniche qualitative e quantitative. Il caso dei musei etnografici. In Proceedings of 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.
65. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO, L. (2014). *Lean production e interventi kaizen: il ruolo strategico delle Risorse Umane*. in Proceedings of 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.
66. GUGLIELMETTI MUGION R., ARCESE G., DIPIETRO L. (2011). La Realtà Aumentata Nel Settore Dei Beni Culturali. In: ATTI DEL XXV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche. Udine/Trieste, 26-28/09/2011, ISBN/ISSN: 978-88-8420-705-0
67. GUGLIELMETTI MUGION R. (2011). Applicazione del modello Cs Promod per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici erogati in multicanalità. In: Atti del XXV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche. Udine/Trieste, 26-28/09/2011, ISBN/ISSN: 978-88-8420-705-0
68. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M. F. (2009). "Un modello di rilevazione per la misurazione della soddisfazione del cittadino relativamente ai servizi erogati on-line", Nota 1., In: Atti del XXIV Convegno Nazionale Scienze Merceologiche. Torino, 23-25 giugno, ISBN/ISSN: 978-88-7661-873-4
69. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M. F. (2009). Un modello di rilevazione per la misurazione della soddisfazione del cittadino relativamente ai servizi erogati on-line", Nota 2. In: Atti del XXIV Convegno Nazionale Scienze Merceologiche. Torino, 23-25 giugno 2009, ISBN/ISSN: 978-88-7661-873-4
70. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2009). La Peer evaluation come strumento per sviluppare il benchmarking nel settore pubblico: risultati di una ricerca sulla diffusione dei percorsi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla P.A.", Nota 1. In: ATTI DEL XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche. Torino, 23-25 Giugno, ISBN/ISSN: 978-88-7661-873-4.
71. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F. (2009). La Peer evaluation come strumento per sviluppare il benchmarking nel settore pubblico: risultati di una ricerca sulla diffusione dei percorsi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla P.A.", Nota 2. In: ATTI DEL XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche. Torino, 23-25 Giugno, ISBN/ISSN: 978-88-7661-873-4.

### Abstracts

72. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., RENZI M.F., (2017). "Does environmental awareness enables individuals to switch behaviors toward collaborative consumption in the transportation sector?", ICMBS SMBS Toronto, Canada
73. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F., DI PIETRO L., TONI M., RENZI M.F., (2017). "Understanding the influence of medical employee engagement-satisfaction on patient perceptions of experience", Frontiers in service NYC (USA).
74. 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.
75. 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 Gunnarsson E., Mele, C. and Polese, F.
76. 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.
77. 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
78. **Tesi di Dottorato**  
GUGLIELMETTI MUGION R., (2011) *"Gestire la qualità dei servizi nell'ottica della multicanalità. Un approccio integrato per misurare la customer satisfaction."* Università Sapienza di Roma

Roma, 11/07/2018

Roberta Guglielmetti Mugion

