

Elenco Pubblicazioni per Valutazione Comparativa

1. Pasca M.G., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Martucci O., Ungaro V. (2022), “Managing Quality Improvement and Risks in the Hospital Emergency Department: A Systematic Literature Review”, *International Journal of Nursing and Health Care Research*, 5: 1366. (**Rivista**, *I.F.* 3.32) DOI: [10.29011/2688-9501.101365](https://doi.org/10.29011/2688-9501.101365)
2. Renzi M.F., Ungaro V., Di Pietro L., Guglielmetti R., Pasca M.G. (2022), “Agenda 2030 and COVID-19: A Young Consumer’s Perception of Sustainable Consumption”, *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su142315627> (**Rivista** in lista ANVUR Area 13, *I.F.*: 3.889)
3. Di Pietro L., Ungaro V., Renzi M.F., Edvardsson B., (2022). Transformative value: the role of volunteers in creating well-being in healthcare service, 17th International Research Symposium on Service Excellence in Management (QUIS17). ISBN: 978-84-1396-019-7
4. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti R., Pasca M.G. (2021), “Transformative Service Research: a conceptual framework based on consumer’s perspective”, *International Journal of Retail and Distribution Management*. (**Rivista Fascia A** lista ANVUR Area 13, *I.F.*: 4.743) DOI: <https://doi.org/10.1108/IJRDM-04-2021-0163>
5. Toni M., Renzi M.F., Pasca M.G., Guglielmetti R., Di Pietro L., Ungaro V. (2021), “Industry 4.0. An empirical analysis of users’ intention in the automotive sector”, *International Journal of Quality and Service Sciences*. (**Rivista** in lista ANVUR Area 13) DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2020-0062>
6. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Arcese G., Pasca M. G., (2021). Covid-19 Pandemic and Sustainable Consumers Behaviours: Consumer’s Perspectives During the Lockdown, 27th International Sustainable Development Research Society Conference (ISDRS). ISBN: 978-91-89341-17-3
7. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Pasca M. G., (2021). Transformative Service Research: a systematic literature review, 7th Naples Forum on Service. ISBN: 979-12-80791-02-3
8. Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti R., Ungaro V., Pasca M.G. (2021), Education and Volunteering to foster the societal sustainable transformation, International Sustainable Development Research Society 2021 (ISDRS). ISBN 978-91-89341-17-3
9. Pasca M. G., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Toni M., Di Pietro L., Ungaro V. (2020). La Gamification nell’Industria del Turismo: una Revisione Sistemica della Letteratura, XXIX Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche. ISBN: 978-88-351-0527-5
10. Ungaro V., Di Pietro L., Guglielmetti Mugion R., Pasca M. G., Renzi M. F. (2020). Transformative Service Research and (service) well-being: a consumer’s perspective, VIII International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM). ISBN: 978-618-84798-6-9

11. Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Ungaro V., Pasca M. G., (2020). La didattica a distanza ai tempi del Covid-19: il punto di vista dei docenti e degli studenti universitari, Working papers (Dipartimento di Economia Aziendale Roma Tre), No. 12. ISSN: 2611-9633
12. Toni M., Renzi M.F., Pasca M. G., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Ungaro V. (2019). Towards Automotive 4.0. An empirical study of users' intention. In Leadership and Strategies for Quality, Sustainability and Innovation in the 4th Industrial Revolution, 22nd QMOD Conference. ISBN: 978-91-7623-086-2

Tesi di dottorato

Ungaro V. (2023), *Service Innovation nell'ambito Healthcare: Qualità del servizio e Sostenibilità.*

CURRICULUM VITAE ET STUDIORUM

ELENCO DEI TITOLI

- Posizione attuale: titolare di **Assegno di ricerca** della durata di un anno (da febbraio 2023), presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre (**SECS-P/13**) nell'ambito del progetto di ricerca "*Sviluppo di modelli di sostenibilità nella filiera agro-alimentare: strumenti e prospettive per la circolarità*".
- A.A. 2019 – A.A. 2023. **Dottorato di Ricerca** in Mercati, Impresa e Consumatori, curriculum: **Qualità, Innovazione e Sostenibilità** (SECS-P/13), 35° Ciclo, conseguito presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre il 03/02/2023.
- A.A. 2016 – A.A. 2017. **Master** in "Executive Leadership Program for International Business Students", conseguito presso la Saint Joseph's University Philadelphia (Stati Uniti d'America) e la Gema Business School, Roma (Italia).
- A.A. 2013 – A.A. 2016. **Laurea Magistrale in Economia e Management** conseguita presso l'Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia) con votazione 110/110 e lode, anno 2016.
- A.A. 2010 – A.A. 2013. **Laurea Triennale in Economia e Gestione Aziendale** conseguita presso l'Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia) con votazione 101/110, anno 2013.

ATTIVITA' DI RICERCA SCIENTIFICA

Gli interessi di ricerca sono da ricondurre alle seguenti aree di ricerca coerenti con i **temi** del settore delle scienze merceologiche (**SECS-P/13**):

- 1) **Sostenibilità, Transformative Service Research e Service ecosystem**
- 2) **Quality Management e Innovazione**
- 3) **Healthcare**

I filoni di ricerca sono stati affrontati attraverso approfondimenti teorici utilizzando tra l'altro un approccio di revisione sistematica della letteratura e sperimentazioni pratiche attraverso una metodologia mixed method integrando analisi qualitative e quantitative, in diversi contesti quali ad esempio: *sanità, trasporti, educazione e turismo*.

1) **Sostenibilità, Transformative Service Research e Service ecosystem**

In questo filone di ricerca ho approfondito i temi dello **sviluppo sostenibile**, della **Triple Bottom Line**, dell'**Agenda 2030** e del ruolo dei servizi nell'aumentare **il benessere** degli individui e della collettività. Inoltre, ho analizzato i meccanismi di creazione del valore che avvengono tra i molteplici attori coinvolti e i processi di integrazione delle risorse per comprendere come sviluppare **ecosistemi di servizio sostenibili** e contribuire al benessere di tutti gli stakeholder, tema di forte attualità.

Alcune delle ricerche condotte hanno analizzato l'impatto dei cambiamenti subiti negli ultimi anni sui **comportamenti sostenibili e socialmente responsabili** delle comunità e la prospettiva del consumatore riguardo al **ruolo delle aziende** nella promozione del benessere sociale, ambientale ed economico.

In questo filone di ricerca rientrano diverse pubblicazioni, tra le quali i numeri 2 e 3 dell'elenco delle pubblicazioni inserito alla fine del presente curriculum.

2) Quality Management e Innovazione

Ho approfondito il Quality management e in questo ambito, ho indagato il tema della **misurazione della soddisfazione del cliente e degli strumenti di ascolto** (qualitativi e quantitativi) al fine dell'**ottimizzazione dei processi** e del **miglioramento continuo**. Inoltre, ho analizzato il concetto di **Innovazione** integrandolo con i temi della qualità e della sostenibilità studiando in che modo l'innovazione **incrementa la qualità e la sostenibilità** di prodotti, processi e servizi.

In questo contesto, ho, tra l'altro, approfondito il ruolo delle tecnologie nell'ambito dei nuovi modelli di consumo, tra cui la **sharing economy**, per lo sviluppo di una **mobilità sostenibile e di qualità**; e l'impatto delle innovazioni introdotte nel corso della pandemia nel contribuire alla **resilienza del sistema educativo**.

L'approfondimento di questo ambito di ricerca ha consentito di realizzare diverse pubblicazioni, alcune delle quali indicate dai numeri 4, 8 e 16 dell'elenco delle pubblicazioni inserito alla fine del presente curriculum.

3) Healthcare

L'attività scientifica si è focalizzata sull'**ecosistema sanitario** al fine di identificare in che modo contribuire allo sviluppo di **servizi sanitari sostenibili, innovativi e di qualità**. Tale attività di ricerca è svolta anche in collaborazione con colleghi internazionali come il **centro CTF dell'Università di Karlstad** (Svezia) con particolare riferimento al **Prof. Bo Edvardsson**.

Inoltre, ho analizzato **le logiche della qualità e dell'innovazione** connesse all'ambito sanitario e attraverso una **revisione sistematica** della letteratura ha esaminato la connessione tra il **benessere e l'assistenza sanitaria**.

Infine, la Tesi di Dottorato "*Service Innovation nell'ambito Healthcare: Qualità del servizio e Sostenibilità*" sviluppata esamina l'**impatto della sostenibilità, qualità e innovazione** dei servizi sul **benessere** del singolo individuo e della collettività con specifico riferimento al **settore sanitario**. In particolare, la ricerca indaga i meccanismi alla base della **co-creazione del valore** per determinare il **processo trasformativo** vissuto da tutti gli attori coinvolti nell'ambito delle **attività di volontariato** negli **ospedali** per comprendere in che modo costruire un ecosistema sanitario sostenibile. Il progetto di tesi è stato **oggetto di premio** da parte dell'associazione scientifica **AIDEA** nell'ambito delle idee progettuali innovative.

In questo ambito di ricerca rientrano diverse pubblicazioni, tra le quali i numeri 1, 5 e 17 dell'elenco delle pubblicazioni inserito alla fine del presente curriculum.

PROGETTI DI RICERCA

- A.A. 2022. Incarico di prestazione d'opera occasionale per attività di ricerca in **tema di qualità, innovazione e sostenibilità** nell'ambito dei **giochi senza vincita in denaro** presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre in collaborazione con Consorzio FEE e Sapar.
- A.A. 2016. **Borsa per attività di ricerca post-lauream** (legge 240/2010) per lo svolgimento di ricerche sul tema "**Qualità, Innovazione e Sostenibilità nell'ambito del settore dei trasporti**" della durata di sei mesi in collaborazione con il Dipartimento di Studi Aziendali. Partecipazione all'**organizzazione** della conferenza internazionale "**19th QMOD International Conference on Quality and Service Sciences**" realizzata presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia).

PREMI E RICONOSCIMENTI

- Vincitrice del Bando **premi di ricerca AIDEA 2021 per le idee progettuali innovative tesi di dottorato**, con la proposta del progetto di dottorato "*Service Innovation nell'ambito Healthcare: Qualità del servizio e Sostenibilità*". Premiazione avvenuta in data 16 dicembre

2021 presso la sala Pia dell'Università LUMSA a Roma.

ATTIVITA' DIDATTICA

- A.A. 2022 e A.A. 2023. **Supporto agli studenti** di tipo didattico per l'insegnamento di **“Tecnologia dei cicli produttivi (I canale)”** per un impegno totale di cento ore, presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- AA. 2021 e A.A. 2022-2023. **Supporto agli studenti di tipo orientativo-amministrativo** per un impegno totale di 50 ore e cento ore presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- AA. 2022. **Attività di formazione** tecnico-scientifico **in tema di formazione 4.0** per la redazione del materiale didattico per la formazione 4.0 in materie economico-aziendali sul tema Internet of Things, presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- AA. 2019 – A.A. 2020. Conferimento di un incarico di insegnamento di **didattica integrativa** della durata di 20 ore per il corso di Laurea Magistrale **“Corporate Social Responsibility and Sustainability”** presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- Attività di **supporto tesi**, durante il percorso di dottorato, per i seguenti insegnamenti: *Management della Qualità e Controllo statistico; Quality Management; Gestione Etica d'Impresa, Corporate Social Responsibility.*

PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA

- A.A. 2019 – A.A. 2021. Attività di **supporto alla formazione** in tema di **qualità ed eccellenza** delle prestazioni **nel settore sanitario** in collaborazione con **BIOS S.P.A** e con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- AA. 2019. **Tutor d'aula** nell'ambito delle lezioni del percorso formativo per manager, quadri ed impiegati dell'azienda multinazionale Q8 Italia (**Corso Alta Formazione Q8**), per un totale di 48 ore, sui temi **“Qualità, Innovazione e Sostenibilità”**. In collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- A.A. 2019 – A.A. 2021. Collaborazione per l'**organizzazione** dei seguenti **eventi**:
 - **“Choose to Make the Difference”**, nell'ambito del corso di Gestione Etica d'Impresa, tenuto il 10 Dicembre 2019 e il 31 Marzo 2021, Dipartimento di Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre.
 - **“Transizione Energetica: mito, realtà o futuro”**, nell'ambito dei corsi Gestione Etica D'Impresa e Corporate Social Responsibility and Sustainability, tenuto il 20 Maggio 2021, Dipartimento di Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre.
 - **“La Mobilità del Futuro tra Ostacoli e Opportunità”**, nell'ambito dei corsi Gestione Etica D'Impresa e Corporate Social Responsibility and Sustainability tenuto il 20 Maggio 2020, Dipartimento di Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre.

PARTECIPAZIONE A CORSI DI ALTA FORMAZIONE

- **Settembre 2021.** Partecipazione alla **Scuola di Metodologia della Ricerca** AISME.
- **Marzo 2021.** Partecipazione al corso **“L'Analisi delle Componenti Principali (PCA) con IBM SPSS Statistics”**, ICT Crui.
- **Aprile 2021.** Partecipazione al corso **“I modelli di Regressione lineare con IBM SPSS Statistics”**, ICT Crui.
- **Dicembre 2019.** Partecipazione al corso **“Metodologia della ricerca”**, presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre.
- **Novembre-Dicembre 2019.** Corso **Structural Equational Modelling** presso La Sapienza,

prof. Claudio Barbaranelli.

COMUNICAZIONI PRESENTATE A CONVEGNO

- **AA. 2022.** Presentazione del paper M.F. Renzi, V. Ungaro, L. Di Pietro, R. Guglielmetti Mugion, M.G. Pasca, (2022). *Healthcare service ecosystem: enhance the consumer and service entities well-being*, X International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM), 08-10 Luglio 2022, Naxos (Grecia).
- **AA. 2022.** Presentazione del paper V. Ungaro, L. Di Pietro, M.F. Renzi, R. Guglielmetti Mugion, M.G. Pasca, (2022). *Healthcare and Transformative Service Research: a systematic literature review*, 12th SERVSIG Conference, 16-18 Giugno 2022, Glasgow (Scozia).
- **AA. 2021.** Presentazione del paper V. Ungaro, L. Di Pietro, M. F. Renzi, R. Guglielmetti Mugion, M. G. Pasca, (2021). *Covid-19 Pandemic, Sustainability and Social Responsibility: Perspectives During the Lockdown*, IX International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM), 03-05 Settembre 2021.
- **AA. 2021.** Presentazione del paper V. Ungaro, L. Di Pietro, M.F. Renzi, R. Guglielmetti Mugion, M. G. Pasca, (2021). *Transformative Service Research: a systematic literature review*, VII Naples Forum on Service, 06-09 Settembre 2021.
- **AA. 2021.** Presentazione del paper V. Ungaro, L. Di Pietro, M.F. Renzi, G. Arcese, M. G. Pasca, (2021). *Covid-19 Pandemic and Sustainable Consumers Behaviours: Consumer's Perspectives During the Lockdown*, XXVII International Sustainable Development Research Society Conference (ISDRS), 13-15 Luglio 2021.
- **AA. 2020.** Presentazione del paper V. Ungaro, L. Di Pietro, R. Guglielmetti Mugion, M. G. Pasca, M. F. Renzi (2020). *Transformative Service Research and (service) well-being: a consumer's perspective*, VIII International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM), 11-13 Settembre 2020.

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI, SEMINARI E WORKSHOP

- Partecipazione al **XXX Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche**, 27-28 Ottobre 2022, Bari (Italia).
- Partecipazione al **Workshop Sustainability through Service Ecosystem Transformation**, 13-15 Settembre 2022, Università degli Studi Roma Tre.
- Partecipazione al 17th International research symposium on service excellence in management (**QUIS 17**), 12-15 Gennaio 2022, Valencia (Spagna).
- Partecipazione alla **conferenza Quality – Sustainability – Excellence**, “*New Approach to Business Excellence*”, 23 Aprile 2021.
- Partecipazione al seminario “*EFQM Virtual Forum*”, 04-05 Marzo 2021, EFQM.
- Partecipazione al seminario “*Il nuovo modello EFQM*”, 19 Gennaio 2021, AICQ Centro Insulare, congiuntamente ad APQI.
- Partecipazione al seminario “*L'Economia circolare come driver di sostenibilità ambientale nel contesto Europeo*”, 4 febbraio 2020, Iniziativa di Roma Tre per l'Agenda 2030.
- Partecipazione al seminario “*Annual Nordic chapter PRME Symposium. Sustainability and the Nordics*”, 16 Novembre 2020, Karlstad Business School, Karlstad University come parte del Nordic Chapter Responsible Management Education Symposium.
- Partecipazione al seminario “*Covid-19 and Cities. Building Resilience on Human Rights and Environmental Protection*”, 15 Luglio 2020, Global Pandemic Network.
- Partecipazione alla digital conference “*L'Università Oltre L'Emergenza*”, 5 luglio 2020, Link Campus University, DITES, DASIC, Italian Digital Revolution.
- Partecipazione al seminario “*Sostenibilità e Rapporto SDGs 2020: Statistiche Per Il Nostro Futuro*”, 18 Giugno 2020, ISTAT.

- Partecipazione al seminario “*Verso Horizon Europe*”, 05 Giugno 2020, APRE in collaborazione con Università degli Studi Roma Tre.
- Partecipazione al **XXIX Congresso Nazionale Di Scienze Merceologiche 2020**, 13-14 Febbraio 2020, Salerno (Italia).
- Partecipazione al seminario “*Conducting Sustainable Decision-Making processes through Multiple Criteria Decision Analysis tools: a practical approach*”, prof. Breno Barros Telles do Carmo, 12 Novembre 2019, Dipartimento di Economia Aziendale, Università degli Studi Roma Tre.

PARTECIPAZIONE A SOCIETA' SCIENTIFICHE

- Dal 2020. **Membro** dell'Accademia Italiana di Scienze Merceologiche (**AISME**) e dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale (**AIDEA**).

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- A.A. 2019 – A.A. 2023. **Dottorato di Ricerca in Mercati, Impresa e Consumatori**, curriculum: **Qualità, Innovazione e Sostenibilità** (SECS-P/13), 35° Ciclo, conseguito presso il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre il 03/02/2023. Tesi di dottorato “*Service Innovation nell'ambito Healthcare: Qualità del servizio e Sostenibilità*”. Tutor Prof.ssa Maria Francesca Renzi e Prof.ssa Roberta Guglielmetti Mugion.
- A.A. 2016 – A.A. 2017. **Master in “Executive Leadership Program for International Business Students”** finanziato dalla Regione Lazio grazie al progetto “Torno Subito”, conseguito presso la Saint Joseph's University **Philadelphia** (Stati Uniti d'America) e la Gema Business School, Roma (Italia).
- A.A. 2013 – A.A. 2016. **Laurea Magistrale in Economia e Management** conseguita presso l'Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia) con **votazione 110/110 e lode**, anno 2016. Tesi di laurea in **Management della Qualità**, titolo: “*Mobilità urbana, sostenibilità e trasporto pubblico: un'indagine nella città di Roma*”.
- A.A. 2010 – A.A. 2013. **Laurea Triennale in Economia e Gestione Aziendale** conseguita presso l'Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia) con votazione 101/110, anno 2013. Tesi di laurea in **Tecnologia dei Cicli Produttivi**, titolo: “*Problematiche connesse alle contraffazioni nel settore della moda e del Made in Italy in generale*”.

ESPERIENZE LAVORATIVE

- Dal 22/01/2019 – Al 30/04/2019. **Stage in British American Tobacco**, Roma (Italia), *settore tabacco*. Progetto: lancio del nuovo prodotto “GLO”. Attività svolte: supporto alla gestione della Forza Vendite, alla comunicazione di prodotto e allo sviluppo di indagini di customer satisfaction, identificazione del target e dei segmenti di mercato, definizione del posizionamento, analisi delle vendite, miglioramento dei processi interni, aggiornamento del database e sviluppo della reportistica.
- Dal 04/09/2017 – Al 04/09/2018. **Stage in Bristol-Myers Squibb**, Roma (Italia), *settore bio-farmaceutico*. Progetto: supporto al Senior Product Manager nelle attività volte al lancio di un nuovo prodotto immuno-terapico per la cura del tumore della testa e del collo. Attività svolte: analisi di mercato; segmentazione e posizionamento; communication management; training alla Forza Vendite; supporto ai processi di Forecasting ed allo sviluppo del Piano di Lancio e del Brand Plan; gestione di eventi internazionali, nazionali e congressi.
- A.A. 2015 – A.A. 2016; A.A. 2012 – A.A. 2013; A.A. 2011 – A.A. 2012. **Borsa di Collaborazione**, Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia). Vincitrice di borsa di collaborazione come bibliotecaria presso la Scuola di Economia e Studi Aziendali Roma Tre

della durata di 150 ore. Mansioni previste: assistenza al pubblico e gestione prestiti.

- A.A. 2015 – A.A. 2015. **Borsa di Collaborazione**, Università degli Studi Roma Tre, Roma (Italia). Vincitrice di una borsa di collaborazione come assistente all'ufficio mensa della durata di 150 ore. Mansioni previste: assistenza al pubblico e gestione delle tessere mensa.

CAPACITA' E COMPETENZE LINGUISTICHE

- *Madrelingua:* Italiano
- *Altre Lingue:* Inglese (ottima conoscenza, livello B2)

CAPACITA' E COMPETENZE INFORMATICHE

- *Ottima conoscenza del sistema operativo* Windows, Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access, Outlook) e principali browser.
- *Ottima conoscenza dei software statistici:* SPSS, MINITAB e del software di analisi qualitativa MAXQDA.

ELENCO DELLE PUBBLICAZIONI

| |
|---|
| N. pubblicazioni: Scopus 3; Google Scholar: 5 |
| N. citazioni: Scopus: 2; Google Scholar: 5 |
| H-Index: Scopus 1; Google Scholar: 2 |

Riviste internazionali

1. Pasca M.G., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Martucci O., Ungaro V. (2022), “Managing Quality Improvement and Risks in the Hospital Emergency Department: A Systematic Literature Review”, *International Journal of Nursing and Health Care Research*, 5: 1366. (I.F. 3.32) DOI: [10.29011/2688-9501.101365](https://doi.org/10.29011/2688-9501.101365)
2. Renzi M.F., Ungaro V., Di Pietro L., Guglielmetti R., Pasca M.G. (2022), “Agenda 2030 and COVID-19: A Young Consumer’s Perception of Sustainable Consumption”, *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su142315627> (Rivista in lista ANVUR Area 13, I.F. 3.889)
3. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti R., Pasca M.G. (2021), “Transformative Service Research: a conceptual framework based on consumer's perspective”, *International Journal of Retail and Distribution Management*. (**Fascia A** lista ANVUR Area 13, I.F. 4.743) DOI: <https://doi.org/10.1108/IJRDM-04-2021-0163>
4. Toni M., Renzi M.F., Pasca M.G., Guglielmetti R., Di Pietro L., Ungaro V. (2021), “Industry 4.0. An empirical analysis of users’ intention in the automotive sector”, *International Journal of Quality and Service Sciences*. (Rivista in lista ANVUR Area 13) DOI: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2020-0062>

Proceedings

5. Di Pietro L., Ungaro V., Renzi M.F., Edvardsson B., (2022). Transformative value: the role of volunteers in creating well-being in healthcare service, 17th International Research Symposium on Service Excellence in Management (QUIS17). ISBN: 978-84-1396-019-7
6. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Arcese G., Pasca M. G., (2021). Covid-19 Pandemic and Sustainable Consumers Behaviours: Consumer’s Perspectives During the Lockdown, 27th International Sustainable Development Research Society Conference (ISDRS). ISBN: 978-91-89341-17-3
7. Toni M., Renzi M.F., Pasca M. G., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Ungaro V. (2019). Towards Automotive 4.0. An empirical study of users’ intention. In Leadership and Strategies for Quality, Sustainability and Innovation in the 4th Industrial Revolution, 22nd QMOD Conference. ISBN: 978-91-7623-086-2
8. Pasca M. G., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Toni M., Di Pietro L., Ungaro V. (2020). La Gamification nell’Industria del Turismo: una Revisione Sistemática della Letteratura, XXIX Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche. ISBN: 978-88-351-0527-5

9. Ungaro V., Di Pietro L., Guglielmetti Mugion R., Pasca M. G., Renzi M. F. (2020). Transformative Service Research and (service) well-being: a consumer's perspective, VIII International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM). ISBN: 978-618-84798-6-9

Abstract & Extended Abstract in Proceedings

10. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., (2022). Il ruolo del volontario per la creazione di valore trasformativo nel settore sanitario, XXX Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche.
11. Renzi M.F., Ungaro V., Di Pietro L., Guglielmetti Mugion R., Pasca M.G., (2022). Healthcare service ecosystem: enhance the consumer and service entities well-being, X International Conference on Contemporary Marketing Issues (ICCM). ISBN: 978-960-243-730-8
12. Cobelli N., Ungaro V., Guglielmetti Mugion R., Ugolini M., (2022). Exploring the Motivation of Healthcare Professionals to Adopt New Information and Communication Technologies in a Digital Transformation Perspective, 12th SERVSIG Conference.
13. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Pasca M.G., (2022). Healthcare and Transformative Service Research: a systematic literature review, 12th SERVSIG Conference.
14. Ungaro V., Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Pasca M. G., (2021). Transformative Service Research: a systematic literature review, 7th Naples Forum on Service. ISBN: 979-12-80791-02-3
15. Di Pietro L., Renzi M.F., Guglielmetti R., Ungaro V., Pasca M.G. (2021), Education and Volunteering to foster the societal sustainable transformation, International Sustainable Development Research Society 2021 (ISDRS). ISBN 978-91-89341-17-3

Working paper

16. Renzi M.F., Guglielmetti Mugion R., Di Pietro L., Ungaro V., Pasca M. G., (2020). La didattica a distanza ai tempi del Covid-19: il punto di vista dei docenti e degli studenti universitari, Working papers (Dipartimento di Economia Aziendale Roma Tre), No. 12. ISSN: 2611-9633

Tesi di dottorato

17. Ungaro V. (2023), *Service Innovation nell'ambito Healthcare: Qualità del servizio e Sostenibilità.*