



Nome **RUGGIERI ALESSANDRO**
Nazionalità Italiana
Data di nascita 01.06.1963

CARRIERA ACCADEMICA

- Date (da – a) Dal 04.11.2013 ad oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Università degli studi della Tuscia di Viterbo
- Tipo di azienda o settore Università statale
- Tipo di impiego **Rettore**
- Principali mansioni e responsabilità Ha la responsabilità del perseguimento delle finalità dell'Ateneo secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito. Assicura l'unitarietà degli indirizzi espressi dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione e ne promuove e coordina l'attuazione.

- Date (da – a) Dal 21.07.2011 al 31.10.2013
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Dipartimento di Economia e Impresa- Università degli studi della Tuscia di Viterbo
- Tipo di azienda o settore Università statale
- Tipo di impiego **Direttore di Dipartimento**
- Principali mansioni e responsabilità Definire e coordinare l'attività didattica e di ricerca della struttura ed organizzare l'attività amministrativa ed il lavoro del personale tecnico amministrativo.

- Date (da – a) Dal 01.12.2008 al 15.07.2011
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Facoltà di Economia- Università degli studi della Tuscia di Viterbo
- Tipo di azienda o settore Università statale
- Tipo di impiego **Preside di Facoltà**
- Principali mansioni e responsabilità Definire e coordinare l'attività didattica della struttura ed organizzare l'attività amministrativa ed il lavoro del personale tecnico amministrativo

- Date (da – a) Dal 13.09.2002 al 30.11.2008
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Dipartimento di studi aziendali, Tecnologici e Quantitativi- Università degli studi della Tuscia di Viterbo
- Tipo di azienda o settore Università statale
- Tipo di impiego **Direttore di Dipartimento**
- Principali mansioni e responsabilità Definire e coordinare l'attività di ricerca della struttura ed organizzare l'attività amministrativa ed il lavoro del personale tecnico amministrativo

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 1.11.2008 ad oggi

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Professore ordinario in ruolo presso la Facoltà di Economia (dal 1 novembre 2011 presso il Dipartimento di Economia e Impresa per via della soppressione delle facoltà)

Docenza e attività di ricerca in Tecnologia, Innovazione e Qualità e Management e Certificazione della Qualità.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 01.11.2005 al 31.10.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Professore straordinario in ruolo presso la Facoltà di Economia

Docenza ed attività di ricerca in Teoria e Tecnica della Qualità (vecchio ordinamento didattico) e Sistemi di Certificazione della Qualità (nuovo ordinamento didattico).

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 01.03.2001 al 31.10.2005

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Professore associato in ruolo presso la Facoltà di Economia

Docenza ed attività di ricerca in Teoria e Tecnica della Qualità (vecchio ordinamento didattico) e Sistemi di Certificazione della Qualità (nuovo ordinamento didattico).

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 02.11.1996 al 01.03.2001

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Ricercatore confermato in ruolo presso la Facoltà di Economia

Docenza ed attività di ricerca in Tecnologia dei Cicli produttivi e Teoria e Tecnica della Qualità

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 02.11.1993 al 02.11.1996

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Ricercatore per il raggruppamento disciplinare C01B presso la Facoltà di Economia

Attività di ricerca negli ambiti della qualità, dell'innovazione, dell'ambiente e dei sistemi produttivi.

ESPERIENZA LAVORATIVE

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

A.A. 1997/1998 e 1998/1999

Facoltà di Economia- Università degli studi di Siena

Università statale

Docente per supplenza esterna del corso di Tecnologia dei cicli produttivi

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dal 02.11.1996 al 01.11.2003

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Componente del Comitato Tecnico Scientifico del Centro di Calcolo

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 02.11.1997 al 31.10.2011

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Componente della Commissione Didattica della Facoltà di Economia

Ha coordinato la predisposizione del nuovo ordinamento didattico della Facoltà entrato in vigore il 2 novembre 2001. Ha coordinato la revisione e la modifica dell'ordinamento didattico (in base al D.M. 270 del 22/10/2004) in vigore dall'anno accademico 2009-2010.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dall'A.A. 1998/99 all'A.A. 2003/04

Università degli studi "La Sapienza"- Roma

Università statale

Membro del collegio docenti del Dottorato di Ricerca in Scienze Merceologiche.

Docente del dottorato su ambiente e qualità, **tutoraggio** dottorandi.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'A.A. 1998/99 all'A.A. 2004/05

Università degli studi "La Sapienza"- Roma

Università statale

Docente del Corso di Perfezionamento post-lauream "La certificazione ambientale nell'Unione Europea sul tema "La certificazione ambientale d'impresa – La norma ISO 14000".

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dal 15.01.2000 al 31.10.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Responsabile del servizio di Orientamento Post-Lauream e Rapporti con le Imprese, nell'ambito dell'attività di tutorato e assistenza agli studenti della Facoltà di Economia.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'A.A. 2001/02 all'A.A. 2007/08

Università degli studi "La Sapienza"- Roma (Dipartimento di gestione e controllo delle merci e del loro impatto sull'ambiente)

Università statale

Docente dell'insegnamento "normative sulla qualità" del Master Universitario "Il controllo e la gestione dei sistemi qualità, ambiente e sicurezza" organizzato dal Dipartimento di Tecnologie, Risorse e Sviluppo dell'Università di Roma "La Sapienza". Del medesimo master universitario è componente del Consiglio Didattico e Scientifico.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Da Febbraio a Novembre 2002

Università degli studi "La Sapienza"- Roma (Dipartimento di gestione e controllo delle merci e del loro impatto sull'ambiente)

Università statale

Docente nei moduli "Total Quality Management, produzione flessibile, principi di valutazione del fornitore" (totale 32 ore) nel Master "Qualità e Ambiente, competenze e professionalità per la gestione d'impresa: gestire la qualità e l'ambiente verso l'eccellenza".

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 17 dicembre 2002 fino a conclusione del progetto Campus One

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Presidente del gruppo di auto-valutazione del progetto CampusOne.

Coordinamento del sistema di Autovalutazione basata sulla norma ISO 9000-2000.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'A.A. 2004/05 all'A.A. 2005/06

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Componente del Comitato Ordinatore e del Comitato Scientifico del Master Universitario di I livello in “Protezione dell’ambiente globale e politiche internazionali”.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'11.11.2004 ad oggi

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Componente del Comitato di gestione e di controllo del marchio collettivo “Tuscia Viterbese” in rappresentanza dell’Università della Tuscia.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'A.A. 2005/06 all'A.A. 2007/2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Docente del Master Universitario di I livello in “Certificazione ambientale e forestale”, modulo di Sistemi di Gestione per la Qualità (totale 48 ore). Del medesimo master è componente del Comitato Ordinatore

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dall'A.A. 2005/06 all'A.A. 2007/2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo- Università di Modena e Reggio Emilia

Università statale

Docente del Master Universitario di I livello in “Gestione dei servizi”. Del medesimo master è componente del Comitato Scientifico.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Dal 01.03.2005 al 30.06.2005

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Responsabile e coordinatore scientifico del progetto dell’Università della Tuscia “Creazione dell’Impresa Innovativa”

Il progetto era finalizzato a favorire un processo di crescita e diffusione della cultura imprenditoriale, attraverso la realizzazione di un *project-work* su vari temi riferiti all’innovazione, quali industria delle ceramiche, agro-alimentare, *information technology* e turismo.

Sono stati realizzati 29 progetti innovativi su obiettivi concordati con le imprese che hanno partecipato al progetto.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 18 luglio 2005

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Partner ufficiale del progetto E2B Lab dell’Università di Tor Vergata.

L’obiettivo del progetto era quello di sostenere la creazione di nuove imprese ad alto contenuto tecnologico, localizzate sul territorio della Regione Lazio.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore

Dal 28 dicembre 2005

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

- Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità
-
- Date (da – a)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Componente del Comitato Scientifico del Centro per l’Innovazione Tecnologica e lo Sviluppo del Territorio, costituito tra Università della Tuscia, Università di Roma “La Sapienza” e Università di Roma “Tor Vergata”.

Il Comitato è istituito per integrare in modo sistemico didattica, ricerca e imprenditorialità, favorendo l’innovazione, condizione ormai necessaria per garantire competitività ad imprese e territorio.

Dall’A.A. 2006/2007 a tutt’oggi

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Membro del Collegio Docenti del Dottorato di Ricerca in Economia e Territorio dell’Università della Tuscia.

Dal 05.07.2006 al 31.12.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

“Sentinella tecnologica” nell’ambito del programma FILAS

Attività di monitoraggio delle linee di ricerca dell’Ateneo e proporre quelle più valide per il trasferimento tecnologico e lo start-up.

Dal 12.09.2006 al 31.10.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Presidente della Commissione spin-off

Attività di avvio e sviluppo di un processo sistematico di valutazione dei progetti di *spin-off* dell’Ateneo.

Dal 01.11.2006 al 31.10.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo in partnership con le Università di Cassino, Salerno e Campobasso

Università statali

Responsabile scientifico del progetto Industrial Liaison Network (ILN)

Attività di implementazione di una struttura finalizzata a raccordare e rendere sistematiche tutte le iniziative di trasferimento tecnologico al fine di costituire potenziali *spin-off* della ricerca. Grazie alle attività del progetto è stato rafforzato l’ufficio ILO dell’Ateneo della Tuscia, sono stati costituiti in forma societaria 2 *spin-off* ed approvati altri 2 progetti di *spin-off* ed è stato realizzato il *database* per la mappatura della ricerca di Ateneo.

Dal 01.11.2007 al 31.05.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Rappresentante della Facoltà di Economia nel progetto di orientamento “Scuola-Università”, finalizzato a realizzare attività didattiche congiunte con gli studenti delle scuole superiori per favorire il passaggio dalla scuola all’università.

Dal 17.12.2007 al 31.10.2011

Università degli studi della Tuscia di

Università statale

Coordinatore locale del programma FixO (Formazione, Innovazione per l’Occupazione), finanziato da Italia Lavoro, ente strumentale del Ministero del Lavoro, e finalizzato a favorire la costruzione di un sistema di servizi per l’orientamento post-lauream e il placement degli studenti.

Il programma ha consentito la formazione di 4 operatori specializzati e la realizzazione di numerosi tirocini formativi post-lauream.

Dal 16.01.2008 al 31.10.2008

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

Università degli studi della Tuscia di

Università statale

Responsabile scientifico del progetto UnitusJob, finanziato dalla Regione Lazio e finalizzato a favorire l’inserimento dei laureati nel mondo del lavoro. Il progetto ha visto la realizzazione di 4 specifiche azioni (portale web jobplacement, sistema di rapporti con le imprese, realizzazione di project work e career day) ed ha coinvolto complessivamente 41 unità di personale docente e non docente dell’Università della Tuscia e circa 100 studenti di tutte le facoltà per lo svolgimento dei project work, su temi indicati dalle imprese e dagli enti che hanno collaborato al progetto.

Dal 28.01.2008 al 31.10.2008

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Coordinatore del progetto “AIR”, che, finanziato dal Parco Scientifico e Tecnologico dell’Alto Lazio, si è posto come obiettivo il trasferimento tecnologico a favore delle piccole e medie imprese dei territori delle province di Viterbo e Rieti, nell’ambito del settore elettromeccanico. Il progetto ha visto il monitoraggio delle esigenze di innovazione tecnologica delle imprese e la realizzazione di 4 progetti di innovazione sviluppati insieme ad aziende del territorio.

Dal 13.11.2008 al 31.10.2011

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Delegato del Rettore per il coordinamento degli aspetti attuativi della promozione e dello sviluppo dei servizi di placement universitario e dei rapporti con le imprese.

A.A. 2010-2011

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Docente del Master Universitario “Territorio, beni culturali e nuove tecnologie: sistemi di comunicazione per lo sviluppo di idee imprenditoriali” dell’Università della Tuscia”. Del medesimo master è componente del Comitato Ordinatore.

Dal 14.09.2010 al 08/03.2013

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Responsabile scientifico del progetto Unitus&Soul, finanziato dalla Regione Lazio e finalizzato a rafforzare le politiche di inserimento e promozione dei laureati nel mondo del lavoro. Il progetto ha consentito di potenziare, attraverso una serie di azioni tecnologiche, formative e organizzative, la rete dei sistemi di placement delle università del Lazio.

Dal 01.11.2010 al 31.10.2011

Università degli studi della Tuscia di Viterbo

Università statale

Presidente del Comitato di Autovalutazione di Ateneo, che ha gestito la redazione del rapporto di autovalutazione secondo il modello CAF (Common Assessment Framework), relativo al 2010, nell’ambito del progetto CAF-Università coordinato dalla Fondazione CRUI.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità

1991-1995

Università degli Studi “La Sapienza”- Roma

La Qualità nell’industria alimentare

professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita
 -
- Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita
 - Date (da – a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Dottore di Ricerca in Merceologia dei Prodotti Alimentari

Novembre 1987

Università degli Studi "La Sapienza"- Roma

Contabilità, bilancio, diritto commerciale e fiscalità

Abilitazione alla professione di dottore commercialista

27.05.1987

Università degli Studi "La Sapienza" (Roma- Italia)- Facoltà di Economia e Commercio

Discipline Bancarie

Diploma in Discipline Bancarie

- Date (da – a) 11.12.1986
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Università degli Studi "La Sapienza" (Roma)
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Qualifica conseguita **Laurea in Economia e Commercio (con lode)**

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI
Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA
 ALTRE LINGUA

ITALIANO

[INGLESE]

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONA
 BUONA
 BUONA

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Capacità relazionali acquisite attraverso il confronto continuo con personale e collaboratori; fiducia nel lavoro di gruppo.

In allegato :

- Sintesi dell'attività scientifica svolta con elenco delle principali pubblicazioni

Il sottoscritto è consapevole delle sanzioni penali nelle quali incorre per dichiarazioni mendaci ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

Firma
 Alessandro Ruggieri

SINTESI DELL'ATTIVITA' SCIENTIFICA E DI RICERCA

L'attività di ricerca si è sviluppata prevalentemente secondo le seguenti linee direttrici, senza trascurare ovviamente lo studio e l'analisi di altri temi legati al raggruppamento disciplinare:

1. Qualità dei prodotti e dei servizi. Studi e ricerche sulla qualità secondo gli approcci del *"Total Quality Management"* e della certificazione della qualità secondo l'approccio "ISO 9000", con particolare riferimento ad alcuni settori industriali e dei servizi, quali l'industria automobilistica, il settore agro-alimentare, il settore bancario, la formazione e il sistema universitario.
2. Rapporto tra qualità e consumatore, con particolare riferimento alla soddisfazione del cliente.
3. Qualità ed innovazione nel settore agro-alimentare.
4. Problema ambientale, con particolare riferimento al sistema di gestione e certificazione ambientale.
5. Innovazione e trasferimento tecnologico, con particolare attenzione al ruolo dell'innovazione per lo sviluppo territoriale.

Con riferimento al primo punto il concetto di qualità ha subito negli anni una profonda evoluzione. Da qualità intesa come semplice controllo delle merci e dei prodotti si è passati ad un concetto "totale" che investe tutti i processi e le funzioni aziendali, ed il cui obiettivo finale è mettere in commercio prodotti e merci che soddisfino pienamente le aspettative del cliente sotto tutti gli aspetti, anche con l'ausilio di strumenti, quali la certificazione, che siano in grado di qualificare il prodotto o il servizio e svolgere una funzione di garanzia sul mercato. Una parte consistente dell'attività di ricerca è stata dedicata alla certificazione della qualità. Sono stati approfonditi alcuni aspetti specifici: l'interesse del sistema imprenditoriale verso gli standard, le connessioni con il *"Total Quality Management"*, il ruolo fondamentale per una effettiva libera circolazione delle merci e una garanzia globale per il consumatore sul piano della sicurezza, il livello di implementazione in alcuni particolari settori (software e alimentare) e le nuove figure professionali collegate allo sviluppo degli standard e all'esigenza di disporre di competenze adeguate in termini di risorse umane. La versione delle norme ISO 9000:2000 ha unificato l'approccio del *"Total Quality Management"* e quello della certificazione in un unico sforzo comune tendente a valorizzare le logiche della qualità nella sua accezione più ampia, ovvero come cultura aziendale orientata al cliente ed al miglioramento continuo dei processi.

In relazione al *"Total Quality Management"* gli studi condotti hanno evidenziato i fattori che ne favoriscono l'implementazione e il successo, e la situazione delle imprese italiane. Un *focus* particolare è stato posto sull'applicazione dei sistemi qualità nel settore bancario ed in quello automobilistico. Recenti sviluppi di questa linea di ricerca hanno riguardato la qualità nel settore della formazione, di particolare interesse per via di una crescente attenzione del sistema socio-economico alle questioni concernenti la valutazione della qualità dei processi formativi, con particolare riferimento al sistema universitario, sia per quanto riguarda i servizi sia per quanto concerne la didattica.

Per quanto riguarda il secondo punto, si tratta di un approfondimento maturato su uno dei principi fondamentali della qualità, l'orientamento al cliente. L'attività di ricerca si è focalizzata sul rapporto tra qualità e *customer satisfaction*, prendendo poi in considerazione anche aspetti connessi quali il rapporto tra qualità erogata e percepita, la *customer loyalty* e l'impatto sui risultati economici. La soddisfazione del cliente è generalmente associata a *performance* economiche positive e, per quanto rappresenti un obiettivo di grande importanza per garantire livelli di redditività duraturi nel tempo, è importante ottenere che i clienti raggiungano la "fedeltà" all'azienda e ne promuovano prodotti e servizi. La relazione tra *customer satisfaction* e *customer loyalty* può essere sostenuta anche da variabili connesse alla qualità. Dunque il concetto di qualità non può essere disgiunto, sul piano teorico, da quello di soddisfazione delle persone, con riferimento al personale, ai clienti e più in generale agli *stakeholders* dell'azienda.

Un modello gestionale basato sui principi e sui metodi della qualità, e orientato alla creazione del valore, non può dunque prescindere da una piena e assoluta condivisione dei principi della *customer satisfaction*, che sempre più spesso viene identificata con la qualità in una visione dell'azienda *customer oriented*; in sostanza la percezione positiva del prodotto o del servizio non può prescindere dalla qualità.

Con riferimento al terzo punto, per quanto riguarda il settore agro-alimentare, la qualità ha rappresentato il *focus* privilegiato dell'attività di ricerca.

La prima ricerca in tal senso è stata condotta nell'ambito della tesi di Dottorato che ha portato al conseguimento del titolo di Dottore di Ricerca.

Sono stati inoltre evidenziati i diversi aspetti legati alla qualità alimentare per la ricerca e lo sviluppo di sistemi di controllo e di gestione che possano assicurare un elevato livello di qualità dei prodotti, la soddisfazione del consumatore e il conseguimento di miglioramenti nei risultati economici aziendali. Sono stati inoltre condotti studi sul grado di innovazione nel settore lattiero-caseario, sull'applicazione delle norme ISO 9000 e del *"Total Quality Management"* nell'industria alimentare, sul ruolo dei prodotti tipici nel sistema agro-alimentare, con particolare riferimento alle motivazioni, alle problematiche applicative legate alla specificità del settore ed ai risultati raggiunti dalle imprese e sul marchio come strumento per garantire la sicurezza del consumatore ma allo stesso tempo favorire e promuovere la commercializzazione dei prodotti e delle merci.

Di recente sono stati approfonditi anche gli studi sulle tematiche legate all'innovazione nel settore agro-alimentare, in quanto la capacità competitiva di un'impresa, e più in generale di un sistema produttivo, dipende in modo molto significativo dall'innovazione. L'innovazione consente di acquisire un vantaggio competitivo perché offre alle imprese l'opportunità di posizionarsi in *target* di mercato a più alto valore aggiunto e genera le condizioni per elevare i livelli di qualità e affidabilità dei prodotti alimentari.

Per quanto concerne il quarto punto, le ricerche sviluppate sul problema ambientale hanno da un lato messo in evidenza il nuovo modo di affrontare le tematiche legate all'ambiente, dall'altro hanno voluto approfondire quale sia l'impegno delle imprese rispetto a questo nuovo approccio e le nuove competenze e professionalità richieste e sviluppate dall'introduzione dei sistemi di gestione ambientale. Ad un maggiore coinvolgimento delle imprese è legata infatti la soluzione del problema ambientale, ed indagare quindi le motivazioni dei comportamenti aziendali rispetto alla variabile ambientale e le difficoltà del rapporto tra imprese e ambiente è di fondamentale importanza. L'adozione di un sistema di gestione ambientale rappresenta la strada, peraltro incoraggiata a livello comunitario e mondiale, che le imprese stanno seguendo per internalizzare la variabile ambientale ed allo stesso tempo compiere un passo decisivo verso una maggiore tutela e protezione dell'ambiente. Inoltre sono state sviluppate ricerche sulle nuove figure e competenze professionali generate dalla crescita e dallo sviluppo dell'attenzione verso l'ambiente. L'evoluzione dei sistemi produttivi da un lato e quella delle politiche di tutela dell'ambiente dall'altro stanno trasformando radicalmente le figure professionali ambientali, attraverso nuove competenze che innovano pratiche professionali consolidate e modalità di lavoro e, nello stesso tempo, determinano una domanda più intensa di tali professioni, creandone allo stesso tempo alcune totalmente innovative.

Per quanto riguarda il quinto e ultimo punto, l'innovazione e il trasferimento tecnologico hanno costituito un importante tema di ricerca, anche con riferimento ad ambiti specifici (ad esempio il settore agro-alimentare). In particolare è stato approfondito lo studio dell'innovazione come fattore strategico per competere e le modalità con cui creare innovazione e trasferire tecnologia dal sistema della ricerca alle imprese. L'innovazione tecnologica è stata studiata sotto diversi profili, in particolare dal punto di vista gestionale. È stata approfondita l'importanza dell'innovazione come una delle chiavi per lo sviluppo e la crescita del sistema produttivo italiano, soprattutto per le piccole e medie imprese, analizzandone il ruolo strategico nel contesto economico attuale, con particolare riferimento alle piccole e medie imprese e ai distretti industriali, in ragione delle peculiarità che essi rappresentano per il sistema produttivo italiano. Le attività di ricerca hanno dato luogo ad una pubblicazione nell'ambito di un volume incentrato sull'analisi del localismo e dei distretti industriali. Peraltro gli studi condotti hanno avuto importanti riflessi anche sull'attività accademica presso l'Università della Tuscia, in quanto hanno favorito la partecipazione con ruoli di responsabilità ad una serie di attività istituzionali finalizzate al trasferimento tecnologico dall'università all'impresa, alla valorizzazione della ricerca ed alla progettazione e costituzione di *spin-off* della ricerca.

ELENCO PRINCIPALI PUBBLICAZIONI

- 1) A.Ruggieri - "Considerazioni sul marketing bancario in vista del 1992", Mondo Bancario, Luglio-Agosto 1990.
- 2) L.Gobbi-A.Ruggieri - "Il ruolo del venture capital nello sviluppo dell'impresa innovatrice", Rivista di Merceologia, III fascicolo 1990.
- 3) A.Ruggieri - "Problemi relativi alla qualità dei prodotti alimentari", Cooperazione in Agricoltura, Gennaio-Marzo 1991.
- 4) A.Ruggieri - "Considerazioni sulla valutazione del risultato industriale in relazione all'impatto dell'innovazione tecnologica", Rivista di Merceologia, I fascicolo 1991.
- 5) A.Ruggieri, "Problemi dell'industria alimentare italiana in vista del mercato unico europeo", Rassegna Chimica, n.5 Settembre-Ottobre 1991.
- 6) A.Ruggieri-A.Sica Amaduzzi, "La qualità totale, fattore strategico per una maggiore competitività delle imprese italiane", Rivista di Merceologia, II fascicolo 1992.
- 7) A.Ruggieri, "Strumenti statistici per il controllo di qualità totale", Rassegna Chimica, n.4 Luglio-Agosto 1992.
- 8) A.Ruggieri, "La qualità ambientale", Atti del XV Congresso di Merceologia, Roma 24-25 e 26 settembre 1992.
- 9) A.Ruggieri-A.Sica Amaduzzi, "La qualità negli approvvigionamenti", Atti del XV Congresso di Merceologia, Roma 24-25 e 26 settembre 1992.
- 10) A.Ruggieri-A.Sica Amaduzzi, "La qualità nei servizi", Atti del XV Congresso di Merceologia, Roma 24-25 e 26 settembre 1992.
- 11) A.Ruggieri, "Opportunità e fattori di sviluppo per le piccole e medie imprese", Atti del Convegno "Scenari occupazionali al 2000 nella provincia di Viterbo", 2 dicembre 1994, Viterbo.
- 12) A.Ruggieri, "Quality certification: standards development and world situation", Atti del X I.G.W.T. Symposium, 4-8 settembre 1995, Pechino, Cina.
- 13) A.Ruggieri, "La qualità nella filiera dei prodotti biologici", Atti del Convegno "Agricoltura biologica: Problemi e prospettive", 17-18 maggio 1996, Cassino.
- 14) A.Ruggieri, "ISO 9000: strategic item or barrier for integration?", Proceedings of the 5th International Commodity Science Conference, Poznan, Poland, September 19-21, 1996.
- 15) A. Ruggieri, "L'applicazione degli standard ISO 9000 nell'industria agro-alimentare. Problematiche e prospettive", Atti del XVII Congresso Nazionale di Merceologia, Lecce, 3-5 Ottobre 1996.
- 16) A.Ruggieri-C.Amendola-R.Merli, "Environmental Quality Management: an empirical research", Proceedings of the XI IGWT Symposium, Wien, 26 Agosto-1 Settembre 1997.
- 17) A.Ruggieri-R.Merli-L.Sicari, "L'innovazione tecnologica nell'industria alimentare: una ricerca sui prodotti lattiero-caseari", Tecnologie Alimentari, n.2, marzo 1998.
- 18) A.Ruggieri-R.Merli, "Critical factors for the implementation of total quality management in Italy: An empirical analysis", Proceedings of the third World Congress for Total Quality Management, Sheffield, 4-5 luglio 1998.
- 19) L.Crisciotti-S.Cortese-A.Ruggieri, "La figura del valutatore di sistemi qualità", De Qualitate, n.10, novembre 1998.
- 20) A.Ruggieri, "Lo standard di qualità QS-9000: caratteristiche e applicazioni", Atti del XVIII Congresso Nazionale di Merceologia, Verona, 1-3 ottobre 1998.
- 21) A.Ruggieri-R.Merli, "La qualità nelle imprese di servizi: la percezione del cliente", Atti del XVIII Congresso Nazionale di Merceologia, Verona, 1-3 ottobre 1998.

- 22) A.Ruggieri-R.Merli, "La certificazione della qualità ambientale in Italia: obiettivi e risultati", Atti del XVIII Congresso Nazionale di Merceologia, Verona, 1-3 ottobre 1998.
- 23) A.Ruggieri-R.Merli-C.Pompei, "L'applicazione delle norme ISO 9000 nell'industria alimentare", Tecnologie Alimentari, novembre/dicembre 1998.
- 24) A.Ruggieri-R.Merli, "Quality certification in Italian wine sector: an empirical research", Proceedings of the XII IGWT Symposium, Poznan-Gdynia, Poland, 5-11 settembre 1999.
- 25) A.Ruggieri, "Il Sistema di Gestione Ambientale", Cedam, Padova, 2000.
- 26) A.Ruggieri-R.Merli, "Criteri e metodi per la classificazione dei costi ambientali", Atti del XIX Congresso Nazionale di Merceologia, Sassari-Alghero, 27-28-29 settembre 2000.
- 27) R.Merli-A.Ruggieri, "La certificazione della qualità secondo le norme ISO 9000 nelle imprese italiane produttrici di software", Atti del XIX Congresso Nazionale di Merceologia, Sassari-Alghero, 27-28-29 settembre 2000.
- 28) A.Ruggieri-C.Pompei, "L'evoluzione delle norme ISO 9000: il programma Vision 2000", Atti del XIX Congresso Nazionale di Merceologia, Sassari-Alghero, 27-28-29 settembre 2000.
- 29) A.Ruggieri-V.Scafarto, "L'applicazione del Total Quality Management nelle imprese italiane: un'indagine empirica", Atti del XIX Congresso Nazionale di Merceologia, Sassari-Alghero, 27-28-29 settembre 2000.
- 30) A.Ruggieri-R.Cerica, "Figure and competences of quality system consultant: an empirical research", Proceedings of XIII IGWT Symposium, Maribor, 2-8 settembre 2001.
- 31) A.Ruggieri-R.Cerica, "New competences for the environmental management and protection", Atti del Convegno su "Sistema qualità, tutela ambientale e sviluppo economico", Messina, 15-16 ottobre 2001.
- 32) A.Ruggieri, "Qualità e certificazione: l'implementazione nelle imprese bancarie", Working Paper, Università della Tuscia, Dipartimento di Studi Aziendali, Tecnologici e Quantitativi, Viterbo, dicembre 2001.
- 33) A.Ruggieri-R.Cerica, "The application of TQM in the Italian firms in the food industry: an empirical analysis", VII World Congress for Total Quality Management, Verona, 25-27 giugno 2002.
- 34) A.Ruggieri-R.Cerica, "Quality management and certification in the banking sector: an empirical research", VII World Congress for Total Quality Management, Verona, 25-27 giugno 2002.
- 35) A.Ruggieri, "Qualità e certificazione nella filiera automobilistica", Atti del Convegno "Euroconference on University and Enterprise", Roma, 26-28 settembre 2002.
- 36) A.Ruggieri-R.Cerica, "Il ruolo dei prodotti tipici per la qualità e la competitività dei prodotti alimentari: una ricerca empirica", Atti del Convegno "Euroconference on University and Enterprise", Roma, 26-28 settembre 2002.
- 37) A.Ruggieri, "La qualità nell'industria automobilistica: il ruolo dei fornitori e della distribuzione", Kappa, Roma 2002.
- 38) A.Ruggieri, "Il ruolo del marchio nella filiera agroalimentare per la sicurezza del consumatore e la competitività dei prodotti", Atti del XXI Congresso Nazionale di Merceologia, Foggia, 22-23-24 settembre 2004.
- 39) A.Ruggieri, "Qualità e certificazione nelle imprese bancarie: evoluzione e prospettive", Kappa, Roma 2004.
- 40) A.Ruggieri-R.Cerica, "Quality improvement and excellence: an empirical research into the changes of the new ISO:9000:2000 standards", Proceedings of X World Congress for Total Quality Management, Winnipeg (Canada), 22-24 agosto 2005.
- 41) A.Ruggieri-R.Cerica, "Il modello *Campusone* per la gestione della qualità nella formazione: il caso dell'Università della Tuscia", La qualità dei prodotti per la competitività delle imprese e la tutela dei consumatori, Atti del XXII Congresso Nazionale di Merceologia, Roma, 2-3-4 marzo 2006.
- 42) A.Ruggieri-R.Cerica-S.Poponi, "Qualità e innovazione: fattori di competizione per i distretti industriali. Il caso del distretto della ceramica di Civita Castellana", in "Capitalismo distrettuale, localismi d'impresa, globalizzazione", a cura di G.Garofalo, Firenze University Press, Firenze, 2007.
- 43) A.Ruggieri, "L'innovazione tecnologica nel settore agroalimentare e l'impatto sulla qualità", Tuscia Economica, Supplemento speciale gennaio-giugno 2008, Viterbo, 2008.
- 44) A.Ruggieri-C.Silvestri, "Quality Management Systems in university education processes", Proceedings of 11th Toulon-Verona Conference, Firenze, Italia, 4-5 settembre 2008.
- 45) A.Ruggieri-R.Cerica-C.Silvestri, "The relationship between customer satisfaction and customer loyalty: an empirical research", Proceedings of 11th Toulon-Verona Conference, Firenze, Italia, 4-5 settembre 2008.
- 46) A. Ruggieri, G. Mazzapicchio, G. Dono, "Problemi e prospettive di sviluppo del pescaturismo e dell'ittiturismo nelle Zone di protezione speciale", Agrireioneuropa, n.17, Anno 5, giugno 2009.
- 47) A.Ruggieri, C.Silvestri, "Sistemi qualità e tracciabilità dei prodotti alimentari. Il caso della carne: una indagine empirica", Torino, Italia, Atti del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, 24-26 giugno 2009.
- 48) A.Ruggieri, V.Sforza, C.Silvestri "The role of innovation for SME development: the case of technology districts and chains in the Lazio region" Proceedings of the 12th QMOD and Toulon-Verona Conference, 27-29 Agosto 2009.
- 49) A.Ruggieri, D.De Santis, C. Silvestri, "Relazioni tra qualità erogata, qualità percepita e preferenza del consumatore. Il caso del caffè: un'indagine empirica". In: 9° Congresso Italiano di Scienze e Tecnologia degli Alimenti, giugno 2009.
- 50) A.Ruggieri, C.Silvestri, B.Pancino, S.Franco, "A benefit based segmentation as a management tool to improve services' quality in shopping centres", Proceedings of the 14th QMOD, San Sebastian, 29-31 Agosto 2011.
- 51) A.Ruggieri, B.Aquilani, C.Silvestri, "The role and impact of on line communication on university students' perception of service". Proceedings of 10th Marketing Trends Conference, pag. 1-33, Settembre 2011.
- 52) Ruggieri, L. Fici, C. Silvestri, M. Piccarozzi, "Role of Business Plan and Market Analysis Tools in USO's Start-up Process". In: 11Th International Conference on Perspectives in Business Informatics Research, Nizhny Novgorod, Russia, 24-26 Settembre 2012.
- 53) Serpico E., Aquilani B., Ruggieri A., and Silvestri C., Customer centric marketing strategies, the importance and measurement of customer satisfaction: offline versus online. In *Customer Centric Marketing Strategies: Tools for*

- Building Organizational Performance*, Hans Ruediger Kaufmann and Mohammad Fateh Ali Khan Panni, IGI Global Publishing, Hershey (USA), 2012.
- 54) Ruggieri A., Mosconi E.M., Silvestri C., Braccini A.M., Poponi S., Serpico E., An economic analysis of the structural problem of the function of Research and Development in relation to company size in Italy. In *Management, Governance, and Entrepreneurship – New Perspectives and Challenges*, Access Press, Lancashire (UK), 2012.
 - 55) Ruggieri, C. Silvestri (2012) "The relationship between quality, customer satisfaction and customer loyalty: an empirical survey", 18TH IGWT SYMPOSIUM, Technology and Innovation for a Sustainable Future: a Commodity science perspective, Rome, 24-28 Settembre 2012.
 - 56) Ruggieri A., Aquilani B., Serpico E., Poponi S., "TQM critical factors: a literature review and assessment for future research development". Proceedings of the 18th IGWT Symposium, Rome, 24-28 Settembre 2012.
 - 57) Ruggieri A., Silvestri C., Piccarozzi M., (2013) "Experiential approach: market analysis and financial feasibility of an innovative start-up" in Conference Proceedings Advances in Business-Related Scientific Research Conference 2013 in Rome (ABSRC 2013 Rome) October 2–4, 2013, Rome, Italy, ISBN 987-961-6347-52-5.
 - 58) De Santis D, Ruggieri A, Silvestri, C., Poponi A (2014). "Extra virgin olive oil quality and consumer perceptions: a case study". In: *Innovazione, sostenibilità e tutela dei consumatori: l'evoluzione della scienze merceologiche per la creazione di valore e competitività*. XXVI Congresso di Scienze Merceologiche, Pisa, 13-15/02, ISBN/ISSN: 978-1-291-74318-0
 - 59) Ruggieri A, Mosconi EM, Braccini AM, Poponi S, (2014), *Strategies and Policies for Avoid Digital Divide: The Italian Case in the European Landscape, From Information to Smart Society - Environment, Politics and Economics*, Springer.
 - 60) Ruggieri A, Silvestri C., (2014). "Quality and Customer Satisfaction: Relationship and Customer Behavior. A Case Study". *International Journal Of Managerial Studies And Research*, vol. 2; p. 22-35, ISSN: 2349-0330
 - 61) Ruggieri A, Aquilani B, Silvestri C., Serpico E (2015). "Offline and online customer satisfaction in B2C markets. Towards an overall customer satisfaction framework". *Handbook of Research on Managing and Influencing Consumer Behavior*. NEY YORK: IGI Global, ISBN/ISSN: 9781466665477, doi: 10.4018 / 978-1-4666-6547-7
 - 62) Ruggieri A, Mosconi EM, Poponi S, Silvestri C. (2015). "Digital innovation in the job market: an explorative study on cloud working platforms". In: *Digital Innovation and Inclusive Knowledge in Times of Change. Lecture Notes In Information Systems And Organisation*. Berlin: Springer
 - 63) Ruggieri R, Mosconi EM, Poponi S, SILVESTRI C. (2015). *Open Design in Advabces Manufacturing Production. Entrepreneurial Challenges in the 21st Century. Creating Stakeholder Value Co-Creation*. p. 235-250, LONDRA: Palgrave-Macmillan, ISBN/ISSN: 978-1-137-47974-7
 - 64) Aquilani B, Silvestri C., Ruggieri A (2016). Sustainability, TQM and Value Co-Creation Processes: The Role of Critical Success Factors. *SUSTAINABILITY*, vol. 8; p. 1-23, ISSN: 2071-1050, doi: 10.3390/su8100995
 - 65) Aquilani B, Silvestri C., Ruggieri A (2016). Fostering sustainability through quality built co-creation processes: towards the initial identification of relevant Critical Success Factors. In: XXVII National congress of Commodity Science "QUALITÀ & INNOVAZIONE PER UNA ECONOMIA CIRCOLARE ED UN FUTURO SOSTENIBILE". Viterbo, 2-4-Marzo 2016, p. 152-162, ISBN/ISSN: 978-88-941647-0-1
 - 66) Ruggieri A., Mosconi E.M., Braccini A.M., Poponi S. (2016). "A meta model of inter-organizational cooperation for a transition to circular economy. In: XXVII National congress of Commodity Science "QUALITÀ & INNOVAZIONE PER UNA ECONOMIA CIRCOLARE ED UN FUTURO SOSTENIBILE". Viterbo, 2-4-Marzo 2016, ISBN/ISSN: 978-88-941647-0-1
 - 67) Ruggieri A, Braccini AM, Poponi S, Mosconi EM (2016). A meta-model of inter-organisational cooperation for the transition to a circular economy . *SUSTAINABILITY*, vol. 8, ISSN: 2071-1050, doi: 10.3390/su8111153
 - 68) Silvestri C., Cirilli M, Zecchini M, Muleo R, Ruggieri A (2016). Consumer acceptance of the new red-fleshed apple variety. *JOURNAL OF FOOD PRODUCTS MARKETING*, p. 1-21, ISSN: 1045-4446, doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10454446.2016.1244023>
 - 69) Aquilani B, Silvestri C, Ioppolo G, Ruggieri A (2016). The challenging transition to bio-economies: Towards a new framework integrating corporate sustainability and value co-creation . *JOURNAL OF CLEANER PRODUCTION*, ISSN: 1879-1786, doi: 10.1016/j.jclepro.2017.03.153
 - 70) Aquilani B, Silvestri C., Ruggieri A, Gatti C (2017). A systematic literature review on Total Quality Management Critical Success Factors and the identification of new avenues of research. *THE TQM JOURNAL*, vol. 29, p. 184-213, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/TQM-01-2016-0003
 - 71) Silvestri C., Aquilani B, Ruggieri A (2017). Service quality and customer satisfaction in thermal tourism. *THE TQM JOURNAL*, vol. 29, p. 55-81, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/TQM-06-2015-0089
 - 72) Poponi S., Braccini, A. M., Ruggieri, A. (2017). Key Success Factors Positively Affecting Organizational Performance of Academic Spin-Offs. *INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATION AND TECHNOLOGY MANAGEMENT*, Vol. 14, No. 5, Article number 1750026 doi: 10.1142/S0219877017500262