

LUCIO CAPPELLI
Curriculum vitae

POSIZIONE ATTUALE

Lucio Cappelli è Professore ordinario di ruolo di Scienze Merceologiche (SECS-P/13) presso il Dipartimento di Economia e Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

QUALIFICHE ACCADEMICHE

2005

È idoneo per il concorso pubblico di valutazione comparativa per il posto di Professore Universitario di Ruolo, fascia degli ordinari, per il settore scientifico-disciplinare SECS-P/13 (Scienze merceologiche). È chiamato presso la Facoltà di Economia dell'Università di Cassino nel nuovo ruolo nel mese di ottobre 2006 e prende servizio nel marzo 2007.

1998

Vince il concorso pubblico a Professore Universitario di Ruolo, fascia degli associati, per il settore scientifico-disciplinare C01B (ora SECS-P/13 – Scienze merceologiche). Viene confermato nel ruolo di professore associato nel mese di luglio 2002.

1994

Con l'istituzione dei settori scientifico-disciplinari, afferisce come ricercatore confermato al raggruppamento C01B (Merceologia).

1987

Vince il concorso pubblico a Ricercatore Universitario (gruppo 20, discipline economiche).

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ ACCADEMICHE RECENTI

2015-oggi: Membro eletto del Senato Accademico dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale

2015-oggi: Responsabile del Gruppo Assicurazione Qualità (GAP) del Dipartimento di Economia e Giurisprudenza

Precedentemente è stato membro del Consiglio di Amministrazione dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale e Presidente del Corso di Laurea in Economia Aziendale del Dipartimento di Economia e Giurisprudenza.

ATTIVITÀ DIDATTICA (ultimi 5 anni accademici)

Presso l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale

L'attività didattica di ruolo del prof. Lucio Cappelli si svolge attualmente presso il Dipartimento di Economia e Giurisprudenza e precedentemente presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale.

Negli ultimi 5 anni ha ricoperto per titolarità gli insegnamenti di "Management della qualità", di "Gestione e innovazione dei processi produttivi", di "Qualità e Certificazione" e di "Total Quality Management" (in lingua inglese presso il corso di laurea magistrale "Global economy and business")

Sempre nell'ambito dell'Università di appartenenza ricopre anche l'insegnamento di "Istituzioni di Economia" presso la Facoltà di Lettere e Filosofia e ha tenuto l'insegnamento di "Economia e scienza politica" presso la Facoltà di Scienze Motorie.

Altre attività didattiche universitarie in Italia e all'estero

Nel corso degli ultimi 5 anni ha svolto per incarico e/o per supplenza numerosi insegnamenti presso Corsi di Laurea dell'Università Sapienza di Roma, dove, in particolare ha ricoperto gli insegnamenti di "Gestione del sistema qualità", di "Sistemi di certificazione della qualità" e di "Total Quality Management" (in lingua inglese) presso la Facoltà di Economia.

Ricopre inoltre dal 2008 l'insegnamento di "Total Quality Management" presso la State University of Economics (UNECON) di San Pietroburgo in Russia, nell'ambito del 'double diploma' ("Economy of Enterprise and International Integration") fra le università UNECON e Sapienza.

ALTRA ATTIVITÀ DI FORMAZIONE (ultimi 10 anni accademici)

L'attività di formazione post-laurea – organicamente integrata con l'attività di ricerca scientifica e con quella di esperto-consulente – è incentrata da molti anni sull'insieme dei temi connessi alla Qualità.

In particolare:

- è docente, dall'anno di costituzione (2007), presso il Master di II livello dell'Università di Roma "La qualità nella Pubblica Amministrazione", dove è responsabile del modulo "Modello CAF: autovalutazione, valutazione e miglioramento continuo";
- è docente, dal 2008, presso il Master in Innovazione e Management delle Amministrazioni Pubbliche (MIMAP), per il quale - oltre ad aver rivestito il ruolo di coordinatore - tiene i moduli "Principi e strumenti del Total Quality Management (TQM)" e "Modelli di autovalutazione per la Pubblica Amministrazione";
- ha svolto cicli di lezioni sui "Modelli organizzativi e i sistemi di qualità", presso corsi di formazione organizzati dal "Centro di ricerca in studi europei e relazioni internazionali" dell'Università Sapienza di Roma;
- ha svolto lezioni sulle "Tecniche di gestione della qualità nella sanità" all'interno del Master di II livello "Management in tecniche della prevenzione per le funzioni di coordinamento", presso il Dipartimento di Medicina Sperimentale dell'Università Sapienza di Roma;
- ha tenuto il modulo sulla "Gestione della qualità nella Pubblica Amministrazione" all'interno del Master "Il controllo e la gestione di sistemi di qualità, ambiente e sicurezza" presso il Dipartimento di Management dell'Università Sapienza di Roma;
- ha svolto seminari e lezioni presso numerose sedi sui modelli di eccellenza EFQM e CAF all'interno delle linee di azione messe a punto dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal FORMEZ;
- ha tenuto seminari in lingua inglese sugli approcci e le tecniche del TQM e sul modello CAF, in qualità di esperto FORMEZ, nell'ambito di un Progetto Europeo "Twinning" presso il Ministry of State Administration and Administrative Reform bulgaro;
- ha svolto seminari e lezioni in lingua inglese in vari paesi sulle metodologie del TQM nell'ambito delle attività previste da due Progetti Europei "Tempus", che ha visto coinvolti enti, imprese ed università di Italia, Francia, Germania, Finlandia, Russia e Kazakistan.

ATTIVITÀ SCIENTIFICA RECENTE E COLLABORAZIONI SU PROGETTI

Il perno fondamentale dell'attività di ricerca di Lucio Cappelli è fondato sul vasto insieme delle problematiche incentrate sulla Qualità, affrontate sia dal punto di vista dello studio degli aspetti di natura teorica che da quello connesso agli aspetti di natura empirica. Questi ultimi sono stati approfonditi anche grazie all'attività sul campo resa possibile dalle numerose collaborazioni, in veste di consulente esperto, in svariati progetti con importanti enti privati e soprattutto pubblici (fra i quali Agenzia delle Entrate, INPS, ACI, CNIPA, FORMEZ, DFP), per i quali sono state maturate rilevanti

expertise e skill sugli aspetti di miglioramento organizzativo e delle performance delle amministrazioni pubbliche.

Le fondamentali tematiche di studio sono quelle appartenenti all'approccio del Total Quality Management (TQM), che si pone come la concezione di riferimento all'interno della quale trovano spazio strumenti e modelli – concettuali e pratici – i cui momenti di creazione, analisi, sviluppo, approfondimento e applicazione rappresentano tutte fasi del complesso dell'attività di ricerca.

Nel corso degli ultimi anni l'attività scientifica e di collaborazione si è principalmente concentrata attorno a tre principali filoni di ricerca:

- I) l'approfondimento e l'applicazione dei “modelli di eccellenza”, in particolare quello dell'EFQM (European Foundation for Quality Management) e il CAF (Common Assessment Framework);
- II) l'elaborazione, lo studio e la sperimentazione di modelli di rilevazione della Customer Satisfaction (CS), con riferimento particolare alla Pubblica Amministrazione (PA);
- III) l'analisi, la mappatura e la reingegnerizzazione di processi organizzativi.

L'attività scientifica per tutti e tre i filoni è stata condotta attraverso collaborazioni con colleghi ricercatori, universitari in primo luogo ma non solo, sia in Italia che all'estero, prendendo parte a progetti di ricerca finanziati da enti pubblici e privati. L'attività di ricerca nelle tre aree indicate è stata condotta in modo da arricchire e valorizzare in tutti i campi le esperienze e i risultati scientifici raggiunti in ciascuna area. Il complesso dell'attività scientifica va quindi inquadrato in un contesto di “coerenza semantica” che, pur articolandosi nei filoni di seguito descritti, mantiene un forte connotato di integrazione complessiva.

- I) Approfondimento e applicazione dei “modelli di eccellenza”, in particolare quello dell'EFQM (European Foundation for Quality Management) e il CAF (Common Assessment Framework).

Lo studio e, in generale, il lavoro sui modelli di eccellenza va ormai avanti da molti anni e costituisce il frutto dell'attività di approfondimento dell'approccio noto come Total Quality Management (TQM) che rappresenta a sua volta, ancora oggi, la frontiera per tutto ciò che ruota attorno al tema della qualità. L'approccio TQM può infatti essere visto come un contenitore concettuale all'interno del quale è possibile individuare e approfondire una mole molto ampia di strumenti, metodologie e modelli di interesse. I modelli di eccellenza sono stati pensati per quelle organizzazioni che considerano la qualità come elemento strategico per ottenere i migliori risultati possibili attraverso il governo delle leve gestionali. L'attività di ricerca ha riguardato, in questo contesto, soprattutto gli aspetti legati all'applicazione concreta nelle organizzazioni dei modelli EFQM (European Foundation for Quality Management) e CAF (Common Assessment Framework). Il primo, fra l'altro, è il modello di riferimento per il Premio Qualità Italia per le Piccole e Medie Imprese, presso il quale da più di dieci anni Lucio Cappelli riveste il ruolo di “valutatore senior” nel processo di selezione e valutazione delle imprese. L'attività sul CAF è più recente e ha riguardato anche alcuni aspetti di natura teorica oltre che quelli legati alla sua applicazione. Il CAF è un modello europeo derivato sostanzialmente da quello dell'EFQM ed è stato elaborato specificatamente per le esigenze del settore pubblico. Anche il CAF è stato adottato come modello di riferimento per le iniziative che hanno riguardato i premi per la qualità: in Italia, ad esempio, si sono finora tenute tre edizioni del Premio Qualità per le Pubbliche Amministrazioni, nelle quali Lucio Cappelli ha partecipato con il ruolo di valutatore senior. L'attività scientifica, nell'area relativa ai modelli di eccellenza, è stata svolta anche nel ambito di alcuni importanti progetti approntati e finanziati in collaborazione con rilevanti soggetti ed enti pubblici, come il Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) e il FORMEZ. Con riferimento agli ultimi anni, si ricordano le partecipazioni ai seguenti progetti: - “Ricerca sulla diffusione dei percorsi formativi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla Pubblica Amministrazione” (progetto biennale), in collaborazione con il DFP, il FORMEZ e il Dipartimento di scienze aziendali ed economico-giuridiche della Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre. L'attività scientifica svolta all'interno di questo progetto ha consentito

un lavoro di approfondimento del modello CAF, soprattutto alla luce delle esigenze formative che gli utilizzatori del modello hanno fatto emergere nel corso dello svolgimento delle indagini sul campo.

- "Valutazione secondo il modello CAF degli enti pubblici partecipanti al Premio Qualità per le Pubbliche Amministrazioni", in collaborazione con il FORMEZ. In questo caso il lavoro, svolto prevalentemente sul campo, ha permesso di verificare l'aderenza del modello CAF rispetto alle realtà valutate. Tale attività si rivela particolarmente utile per il lavoro di riesame e soprattutto per quello di adeguamento del modello CAF a settori specifici della pubblica amministrazione.

- "Strengthening the capacity of the Ministry of State Administration and Administrative Reform for quality management of the administrative service delivery", progetto europeo Twinning, nell'ambito del quale ha preso parte come Esperto, impegnato soprattutto nella predisposizione di manuali e linee guida per l'implementazione e l'utilizzo del CAF presso il ministero bulgaro per le riforme amministrative.

- "FORMIUR", in collaborazione con Formez e DFP, dove in qualità di esperto ha svolto sia attività formative che di valutazione sul progetto che ha visto coinvolte oltre 100 scuole di quattro Regioni italiane.

- "Valutazione dei RAV (Rapporti di AutoValutazione) e dei PDM (Piani di miglioramento) per le amministrazioni che hanno preso parte alla CEF (CAF External Feedback) in collaborazione con Formez.

II) Elaborazione, studio e sperimentazione di modelli di rilevazione della Customer Satisfaction, con riferimento particolare alla Pubblica Amministrazione.

La centralità del cliente rappresenta uno dei pilastri del TQM e la rilevazione della Customer Satisfaction (CS) è reputata una attività essenziale dalle organizzazioni più evolute, non solo come verifica della validità della propria offerta, beni e servizi, ma anche come occasione di miglioramento da sfruttare nella revisione e definizione dei processi gestionali. In questo ambito l'attività di ricerca ha abbracciato negli ultimi anni la gran parte degli aspetti connessi al complesso tema della centralità del cliente, dalla nozione di soddisfazione alla critica del concetto stesso di centralità, dalla progettazione di modelli per la rilevazione della CS alla loro sperimentazione sul campo. L'attività è stata svolta avendo come riferimento privilegiato il settore pubblico, che in questi ultimi anni si è rivelato come il più attivo in merito al tema in oggetto. In Italia, in particolare, la necessità di coniugare la progressiva riduzione delle risorse all'esigenza di soddisfare il cliente-cittadino ha comportato l'urgenza di razionalizzare i processi delle organizzazioni pubbliche, dal punto di vista dell'efficienza e della qualità. A tale scopo, numerose sono state le iniziative messe in piedi dai vari governi succedutisi negli ultimi anni, fra le quali si ricordano anche quelle inerenti la diffusione del CAF di cui si è già fatto cenno. Anche per quanto riguarda questo filone di ricerca, l'attività scientifica è stata svolta prevalentemente nel ambito di programmi progettati in collaborazione con rilevanti soggetti ed enti pubblici, come il Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) e il FORMEZ. Per gli ultimi anni si ricordano le partecipazioni ai seguenti progetti:

- "Modelli di valutazione della soddisfazione dei cittadini/utenti dei servizi erogati online dagli enti locali" (progetto biennale), in collaborazione con il DFP e il Dipartimento di scienze aziendali ed economico-giuridiche della Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre. In questo progetto si è avuto modo di analizzare i fondamenti teorici connessi alla realizzazione dei modelli di rilevazione della CS, innanzitutto attraverso il profondo lavoro di raccordo con la letteratura esistente, con riferimento specifico alle peculiarità delle organizzazioni che operano nel settore pubblico.

- "Predisposizione di uno strumento di rilevazione della Customer Satisfaction per i servizi offerti online dalle Pubbliche Amministrazioni" (progetto biennale), in collaborazione con il DFP e il FORMEZ. L'attività scientifica nell'ambito di questo progetto è stata finalizzata allo sviluppo di un modello per la rilevazione della CS, dalla fase di progettazione e fino a quella di sperimentazione sul campo. L'ambito di attività ha riguardato in un primo stadio i servizi erogati online, al fine di valorizzare una modalità innovativa di relazione amministrazione-utente. Ma a partire dal secondo anno il progetto è andato estendendosi anche ai servizi offerti offline, cioè attraverso i canali

tradizionali. Il modello è attualmente nella fase di avanzata sperimentazione.

III) Analisi, mappatura e reingegnerizzazione dei processi organizzativi.

Lucio Cappelli è stato responsabile scientifico, dal 2017 al 2019, del progetto di ricerca “Studio ed applicazione di modelli TQM per il miglioramento dei processi organizzativi di una Pubblica Amministrazione”. Il progetto di ricerca-intervento è stato definito con l’obiettivo specifico di individuare soluzioni gestionali che, in ottica TQM, contribuissero all’ottimizzazione del modello di funzionamento dell’Università di Cassino e del Lazio Meridionale, attraverso: 1. la definizione di un quadro sistemico dei processi organizzativi, per consentire all’Ateneo di lavorare nell’ottica della soddisfazione dei propri utenti e dipendenti e del raggiungimento dei risultati collegati alle finalità dell’Ente (mappatura dei processi); 2. la revisione delle modalità e delle procedure di gestione dei processi di lavoro e del sistema di responsabilità e poteri, secondo una logica di ottimizzazione dei processi attraverso la razionalizzazione di attività a basso valore aggiunto (reingegnerizzazione dei processi); 3. la creazione di un sistema di monitoraggio dei processi che consentisse di tenere e sotto controllo l’efficacia e l’efficienza dei processi stessi. La metodologia utilizzata per la mappatura e la reingegnerizzazione dei processi è sviluppata in tre fasi: 1. la rilevazione della situazione esistente (analisi “*as is*”), attraverso l’analisi desk della documentazione (statuto, regolamenti, linee guida, manuali operativi, documenti organizzativi, atti amministrativi, modulistica, ecc.) e la realizzazione di interviste ai responsabili di unità organizzative (direzione generale, settori e uffici); 2. l’identificazione delle criticità più rilevanti e l’individuazione delle azioni di miglioramento (diagnosi), anche attraverso attività di benchmarking interno ed esterno; 3. la definizione della situazione a tendere, attraverso la riprogettazione dei processi (analisi “*to be*”) e l’elaborazione delle nuove procedure organizzative attraverso la tecnica RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*). Nell’ambito del progetto, è stato disegnato un nuovo modello di pianificazione, programmazione e controllo, la cui proposta è stata portata all’attenzione degli organi di governo dell’Ateneo.

Nel 2017 è stato coinvolto nel gruppo di lavoro nominato dal Rettore per l’elaborazione del Piano di Comunicazione dell’Ateneo.

Nel 2019 è stato coinvolto nel gruppo di lavoro nominato dal Rettore per l’elaborazione del Piano strategico di Ateneo e per la costruzione del cruscotto di monitoraggio degli obiettivi strategici dell’Unicas.

PUBBLICAZIONI (ULTIMI ANNI)

L.Cappelli, F.D’Ascenzo, F.Rossetti, R.Ruggieri: *Building new business model from multiple case study research in the Internet of Me*. Proceedings of the International Conference on Business Excellence, Vol.11, 2017, DOI:10.1515/picbe-2017-0091.

L.Cappelli, F.D’Ascenzo, L.Natale, F.Rossetti, R.Ruggieri, D.Vistocco: *Are Consumers Willing to Pay More for a “Made in” Product? An Empirical Investigation on “Made in Italy”*. In “Sustainability”, vol 9 (4), 2017, pp.556-572, ISSN:2071-1050.

L.Cappelli, R.Ruggieri: *Quality of education and Deming’ concept of the Profound Knowledge*, Proceedings of the international conference “Russian-Italian strategic collaboration in transfer knowledge”, Saint Petersburg, 2016, ISBN: 978-5-7310-3455-5.

- L.Cappelli : *Education and Quality*, Proceedings of the international conference “Russian-Italian strategic collaboration in transfer knowledge”, Saint Petersburg, 2016, ISBN: 978-5-7310-3455-5.
- L. Cappelli, N.V.Burova, F.D’Ascenzo, N.N.Pokrovskaja, R.Ruggieri: *Consumer attitude towards the products Made in Italy*, Proceedings of International Conference QMOD, Rome, 2016, ISBN: 978-91-7623-086-2.
- L Cappelli, R.Ruggieri: *Human resources development and competences as a basis for the quality management within the kaizen approach*, proceedings of International Conference “Contemporary management: problems and prospects”, Saint Petersburg, 2016, ISBN: 978-5-7310-3446-3.
- L.Cappelli, F.D’Ascenzo, L.Natale, F.Rossetti, R.Ruggieri, D.Vistocco: *Is the Made in Italy a key to success? An empirical investigation*, Proceedings of AISME Conference, Viterbo, 2016, ISBN: 978-88-941647-0-1.
- L. Cappelli, N.V.Burova, F.D’Ascenzo, N.N.Pokrovskaja, R.Ruggieri : *Performance management and competitive strategies of international companies*, sett. 2015, Saint Petersburg UNECON, ISBN 978-5-7310-3429-6.
- L. Cappelli, F. D’Ascenzo, R. Ruggieri: *The evaluation of university system in Italy*, in “National concepts of quality: enhancing quality to ensure the competitive economy”, Saint Petersburg UNECON, 2015, ISBN: 978-5-8392-0545-1.
- L. Cappelli, L. Di Pietro, R.Guglielmetti, MF.Renzi: *CAF education and self-assessment: an exploratory study on cause-effect internal relation*, in 14th EURAM 2014, pp 1-32, Valencia, Spagna, European Academy of Management, ISBN: 978-84-697-0377-9.
- L. Cappelli, L. Di Pietro, R.Guglielmetti, MF.Renzi: *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, Pisa, Italy, 2014, ISBN 978-1-291-74318-0.
- L. Cappelli, S. Attanasio, A. Carelli, P. Papetti : *Organic food: a study on demographic characteristics and factors influencing purchase intentions among consumers*, in “International journal of latest research in science & technology”, Vol 2, 2013, ISSN: 2278-5299.
- L. Cappelli, G. Russo: *Il miglioramento della qualità e processi di coinvolgimento degli stakeholder nei servizi alle persone e nel welfare locale; l’esperienza della Regione Lazio*. In: Spending review, trasparenza e qualità dei servizi. vol. 1, p. 83-110, 2012, Milano,Franco Angeli, ISBN: 9788820416782.
- L. Cappelli, E. Chiacchierini, M.F. Renzi (2012). *Qualità*. In: E. Chiacchierini. Tecnologia e Produzione. p. 291-334, CEDAM Editore, ISBN: 9788813299859.
- L. Cappelli, R. Guglielmetti, G. Mattia, R. Merli, M.F. Renzi: *Introduction to the customer satisfaction process oriented model (CS ProMod)*, in “Forum ware international”, vol. 1/2011, p. 51-57, ISSN: 1810-7028.
- L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, M.F.Renzi: *Peer evaluation to develop benchmarking in the public sector*. “Benchmarking: an International Journal, Vol.18, Issue 4, 2011, ISSN 1463-5771.

L. Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *Testing a customer satisfaction model for online services*. "International Journal of Quality and Service Sciences", Vol.3, n.1, 2011, pp. 267-284, ISSN: 1756-669X, doi: 10.1108/1756669111115090.

L. Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *Statistical techniques for continuous improvement: a citizen's satisfaction survey*. "The TQM Journal", vol.22 n.3, 2010, pp. 267-284, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542731011035514.

L. Cappelli, MF. Renzi (2010). *Management della qualità*, CEDAM Editore, ISBN: 978-88-13-29973-6..

L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *A set of statistical techniques to implement continuous improvment: outcomes of a citizen's satisfaction survey*, proceedings of the International Conference "Quality and Service Sciences", Verona, 27-29 agosto 2009, ISBN: 9788890432705.

L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *Peer evaluation as a tool to develop benchmarking in the public administrations: a survey to identify a common training scheme*, proceedings of the International Conference "Quality and Service Sciences", Verona, 27-29 agosto 2009, ISBN: 9788890432705.

L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *The experimental phase of a general Customer Satisfaction management model for online services supplied by public administrations: methodology and outcomes*, proceedings of the International Conference "Quality and Service Sciences", Verona, 27-29 agosto 2009, ISBN: 9788890432705.

L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *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.*, note 1 e 2, proceedings del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, Torino, 23-25 giugno 2009, ISBN: 978-88-7661-873-4.

L.Cappelli, R.Guglielmetti, G.Mattia, R.Merli, MF.Renzi: *Un modello di rilevazione per la misurazione della soddisfazione del cittadino relativamente ai servizi erogati online*, note 1 e 2, proceedings del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, Torino, 23-25 giugno 2009, ISBN: 978-88-7661-873-4.

L.Cappelli, A.Pisano: L'offerta formativa in Italia. L'aggiornamento continuo e lo sviluppo delle conoscenze e competenze nel settore 'qualità e certificazione', in "De Qualitate", N 3, marzo 2009, ISSN: 1123-3249.