

CINZIA MARIA RITA PANERO

CURRICULUM VITAE

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- 1 ottobre 2020 – 31 agosto 2021: ISS Mazzini – Da Vinci, Docente di Economia Aziendale.
- 1 Settembre 2019 – 31 agosto 2020: Liceo G. Della Rovere, Docente di Economia Aziendale.
- 1 Settembre 2017- 31 agosto 2019: Università degli Studi di Genova
Assegnista di ricerca in Economia Aziendale, programma “La riforma dei modelli di governo dei servizi socio-sanitari: la gestione per processi nell’integrazione delle funzioni sanitarie e socio-sanitarie”

Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

Nell’ambito della collaborazione con l’Università di Genova, tra le altre, sono state svolte le seguenti attività: **partecipazione e coordinamento dei gruppi di lavoro** presso le ASL ed AO liguri, nell’ambito del “Percorso per la attivazione partecipata dei Dipartimenti Interaziendali Regionali”, svolta da AMAS (Accademia per il Management Sanitario – Università di Genova) su incarico dell’Azienda Ligure Sanitaria (Alisa) a partire dal luglio 2017, con il fine di favorire l’implementazione della recente riforma regionale sanitaria; collaborazione all’aggiornamento della struttura e dei contenuti del sito web di AMAS.

- Gennaio 2017 – Agosto 2017: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Contratto di **collaborazione coordinata e continuativa** nell’ambito del progetto Valutazione della performance, ricerca e miglioramento organizzativo della Regione Toscana, con particolare riferimento allo svolgimento delle attività di valutazione dei servizi dell’ESTAR e della rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti del Pronto Soccorso.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti

Nell’ambito della collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sono state svolte le seguenti attività:

- **Partecipazione** (2016 ad agosto 2017), come coordinatore per il Laboratorio Mes, al **tavolo regionale** riguardante il monitoraggio di indicatori sull’emergenza-urgenza con riferimento allo sviluppo delle nuove linee guida regionali della Toscana per il Pronto Soccorso.
- **Coordinatore del progetto di ricerca** “I servizi offerti da ESTAR attraverso gli occhi degli utenti” (2016-2017), per la Regione Toscana: il progetto comporta la rilevazione della soddisfazione e dell’esperienza degli utenti dei servizi di ESTAR (Ente di Supporto Tecnico-Amministrativo Regionale), tramite metodologia C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interview), in collaborazione con la Regione Toscana, ESTAR e Aziende Sanitarie
Responsabile scientifico: dott.ssa Milena Vainieri

- Ottobre 2010 – Settembre 2016: Università degli Studi di Genova
Ricercatore a tempo determinato (art.1 comma 14 L. 230/05) in Economia e Gestione delle imprese

Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

Da ottobre 2010 a settembre 2013 cofinanziato al 50% da Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa e 50% COOP Liguria Società Cooperativa di Consumo, con oggetto “Sistema di valutazione della performance delle Aziende Sanitarie liguri”; da ottobre 2013 **rinnovato** con cofinanziamento al 50% della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa e 50% dell’Università degli Studi di Genova, con oggetto “Interazioni tra imprese nei settori ad alta tecnologia”.

Nell’ambito della collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sono state svolte le seguenti attività:

- **Responsabile scientifico** del progetto di ricerca “Monitoraggio continuo della soddisfazione degli utenti del Pronto Soccorso” (2016), per la Regione Toscana: il progetto comporta lo sviluppo e l’implementazione, in collaborazione con ESTAR (Ente di Supporto Tecnico-Amministrativo Regionale), Regione Toscana e Aziende Sanitarie, di un sistema di rilevazione continua dell’esperienza e soddisfazione dei pazienti dei Pronto Soccorso toscani, attraverso l’uso di sms e questionari online (metodologia C.A.W.I. – Computer Assisted Web Interview);
- **Partecipazione**, in qualità di referente del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, al **gruppo di lavoro dei professionisti sanitari** del “Percorso intraospedaliero del paziente che accede dal Pronto Soccorso - Tossicologia Medica del DIAVC Emergenza Urgenza” (2015): il progetto ha comportato lo sviluppo di progetti per la riorganizzazione interaziendale del Dipartimento Emergenza-Urgenza dell’Area Vasta Centro della Toscana
- **Coordinatore del progetto di ricerca** “Valutazione degli indicatori – Famiglia Professionale Pronto Soccorso” (2015 al 2016), per la Regione Toscana: il progetto ha comportato, congiuntamente con i professionisti e la Regione, lo sviluppo e l’implementazione di indicatori socio-sanitari, di valutazione esterna ed interna della performance dei dipartimenti emergenza-urgenza toscani. In precedenza (dal 2011) membro del gruppo di ricerca.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- **Coordinatore del progetto di ricerca** “Il Servizio di Pronto Soccorso: l’esperienza dei pazienti”, per conto della Regione Toscana: il progetto comportava la progettazione e realizzazione di un’indagine volta a rilevare la soddisfazione dei pazienti di Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie toscane, i cui risultati hanno alimentato gli indicatori del sistema di valutazione della performance delle Aziende sanitarie toscane, sono stati utilizzati per l’accreditamento delle Aziende Sanitarie e l’assegnazione degli incentivi ai Direttori Generali.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
Attività svolta negli anni: 2011, 2013, 2014
- **Coordinatore del progetto di ricerca** “Il Servizio di Pronto Soccorso: l’esperienza dei pazienti” (2012), per conto della Regione Basilicata: il progetto ha comportato la progettazione e lo svolgimento di un’indagine volta a rilevare la soddisfazione dei pazienti di Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie lucane
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti

Nell’ambito delle attività condotte presso il Dipartimento di Economia dell’Università degli Studi di Genova:

- **Responsabile scientifico del progetto di ricerca** “Analisi dell’ecosistema dell’innovazione dell’area genovese” su incarico di Confindustria Genova e Fondazione R&I (a.a. 2013-2014), volto a rilevare le specificità delle relazioni tra centri di ricerca, imprese, start-up e spin-off, incubatori, distretti e poli tecnologici nell’area genovese, finalizzato a supportare le attività dei progetti di accelerazione della Fondazione Ricerca & Imprenditorialità (attraverso Genova Innovation Hub) e Confindustria Genova.
- **Partecipazione al Progetto di Ricerca di Ateneo 2013** “Valutazione della performance delle aziende sanitarie liguri”.
Responsabile scientifico: dott.ssa Elisa Bonollo
- **Partecipazione al Progetto di Ricerca** “La filiera dei farmaci” (2011), nell’ambito di convenzione tra Soc. COOP Liguria s.cc e Facoltà di Economia, finalizzata allo studio della filiera dei farmaci, in concomitanza con i processi di liberalizzazione della distribuzione dei farmaci.
Responsabile scientifico: Prof. Gianni Cozzi

- **Partecipazione al progetto di ricerca** “Creazione e mantenimento del valore nelle aziende liguri” (2010), finanziato da Banca Passadore e KPMG, in collaborazione con Confindustria Genova
Responsabile scientifico: Prof. Alberto Quagli
- Novembre 2009 - Ottobre 2010: Università degli Studi di Genova
Assegnista di ricerca in Economia e Gestione delle Imprese, programma “Marketing dei trasporti”
Facoltà di Economia, ora Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- Settembre 2009 - Settembre 2010: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Contratto di **collaborazione coordinata e continuativa** con la per “Attività di ricerca nell'ambito dell'applicazione del marketing alla sanità, con particolare riferimento allo svolgimento di indagini di soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari in Liguria”.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti

Nell'ambito della collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sono state svolte le seguenti attività:

- **Coordinatore del progetto di ricerca** “Sistema di valutazione della performance delle Aziende Sanitarie liguri” (2008-2010): il progetto ha comportato, congiuntamente con i professionisti e la Regione, lo sviluppo ed implementazione del sistema di valutazione della performance sviluppato dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per la Regione Toscana nelle Aziende Sanitarie liguri
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- **Coordinatore/componente del progetto di ricerca** “Indagine sull'esperienza e soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali” (2009-2010): il progetto ha comportato, su incarico delle Regioni ed in collaborazione con i professionisti delle Aziende Sanitarie, un'indagine sui cittadini, volta a rilevare la loro soddisfazione ed esperienza per i servizi distrettuali, i cui risultati sono stati utilizzati per alimentare gli indicatori del sistema di valutazione della performance
Regioni: Liguria (coordinatore), Toscana (componente), Umbria (coordinatore) e Piemonte (coordinatore)
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- **Partecipazione e poi coordinatore del progetto di ricerca** “Bisogni del paziente e percorsi assistenziali nella rete oncologica toscana” (2010): il progetto, in collaborazione con l'Istituto Toscano Tumori ed il finanziamento di Roche S.p.A., si è proposto di individuare le modalità di erogazione delle cure oncologiche al fine di verificare quanto i percorsi presso le Aziende Sanitarie toscane fossero allineati agli orientamenti regionali ed adeguati rispetto ai bisogni dei pazienti
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- Febbraio 2009 - Marzo 2009: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Contratto di **collaborazione occasionale** con la per "L'indagine sulla soddisfazione dei cittadini liguri con riferimento alla medicina di base, diagnostica e specialistica, nell'ambito del progetto “Fondazione Eli Lilly - contributo per strumenti e metodi per valutare la performance in sanità”.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti

Nell'ambito della collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sono state svolte le seguenti attività:

- Nel 2008-2010 **coordinatore dei gruppi di ricerca** per i progetti: “I cittadini ed i servizi sanitari”: il progetto ha comportato, su incarico delle Regioni ed in collaborazione con i professionisti delle Aziende Sanitarie, un'indagine sui cittadini, volta a rilevare la loro

soddisfazione ed esperienza per il servizio di Medicina Generale, Pediatria di Libera Scelta, Diagnostica e Specialistica, i cui risultati hanno alimentato gli indicatori del sistema di valutazione della performance delle Aziende Sanitarie.

Regioni: Liguria (2008), Umbria (2009), Piemonte (2009), Val d'Aosta (2010), P.A. Trento (2010)

Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti

- Aprile 2008 - Marzo 2009: Università degli Studi di Genova
Assegnista di ricerca in Economia e Gestione delle Imprese, programma "Gestione e marketing delle destinazioni turistiche: il caso di Sanremo"
Facoltà di Economia, ora Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- Febbraio 2008 – Giugno 2008: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Contratto di **collaborazione coordinata e continuativa** con la per “Attività di ricerca e analisi per la valutazione dell’efficienza e dell’efficacia degli ESTAV in Toscana nell’ambito del progetto “Sistema di valutazione e valorizzazione delle aziende sanitarie toscane”.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti.
- Febbraio 2007 – Gennaio 2008: Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Contratto di **collaborazione coordinata e continuativa** con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per “Attività di ricerca nell'ambito del sistema di analisi interna e analisi a confronto di interventi di innovazione organizzativa nel sistema sanitario”.
Responsabile scientifico: Prof.ssa S. Nuti

Nell’ambito della collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sono state svolte le seguenti attività:

- **Coordinatore del progetto di ricerca** “Innovazione, qualità per l’utente ed efficienza: progetti per il cambiamento organizzativo dell’Azienda USL 10 di Firenze” (2008), per le attività a supporto dei processi di business process reengineering dell’Azienda Sanitaria di Firenze.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- **Componente del gruppo di ricerca** avente per oggetto lo studio e la realizzazione di un sistema di valutazione della performance degli ESTAV (Ente di Supporto Tecnico Amministrativo di Area Vasta) per la Regione Toscana (2008); in precedenza componente del gruppo di ricerca avente per oggetto l’analisi della performance degli Estav in Toscana.
Responsabile scientifico: Prof.ssa Sabina Nuti
- Novembre 2006 – Ottobre 2007: Università degli Studi di Pavia
Assegnista di ricerca in Economia e Gestione delle Imprese, programma “L’imprenditoria basata sulla conoscenza: verifica di varie ipotesi di ricerca sulla base dell’attività di un panel di imprese ad alta tecnologia” per **partecipazione** al Progetto di ricerca FIRB-RISC (2005-2009): Ricerca ed Imprenditorialità nella Società della Conoscenza, tema: "L'imprenditoria basata sulla conoscenza: verifica di varie ipotesi di ricerca sulla base dell'attività di un panel ad alta tecnologia"
Coordinatore scientifico nazionale: Prof. Franco Malerba
Responsabile scientifico unità di ricerca di Pavia: Prof.ssa Margherita Balconi
Coordinatore scientifico delle ricerche a Genova: Prof. Gianni Cozzi
Facoltà di Economia di Genova, ora Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali).
All’assegno di ricerca è seguito un **contratto di collaborazione coordinata e continuativa** della durata di 4 mesi.

- Settembre 2005 - Agosto 2006: Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa

Assegnista di ricerca in Economia e Gestione delle Imprese, programma “Tecnologie interattive e marketing esperienziale”

Laboratorio Management e Sanità – Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa

- Aprile 2001 – Dicembre 2001: Università degli Studi di Genova
Contratto di collaborazione occasionale (Progetto MIUR (EX 40%) per partecipazione al Progetto di ricerca MIUR (EX 40%) (2001) "L'economia dei servizi pubblici locali: prospettive di concentrazione e diversificazione" - Unità di Genova, tema: "I problemi della valorizzazione delle reti, di cui dispongono le imprese operanti nei servizi pubblici locali, nel campo delle telecomunicazioni"
Coordinatore scientifico nazionale: Prof. Sergio Vaccà
Responsabile scientifico unità di ricerca di Genova: Prof. Gianni Cozzi
Facoltà di Economia, ora Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Febbraio 2002 - Febbraio 2005, Università degli Studi di Genova:
Dottorato consortile in “Impresa e mercato” tra le Università degli Studi di Firenze, Genova, Parma, Pisa, Urbino, sede amministrativa Genova
(con borsa di dottorato)
Tesi: Relazioni tra imprese: la condivisione di conoscenza in un network internazionale nel campo dei servizi di ingegneria. Evoluzione teorica e verifica empirica
Tutor: Prof. Gianni Cozzi
Esame di dottorato sostenuto con esito positivo in data 10 maggio 2005
Durante il dottorato sono stati svolti due *visiting period*, presso la BI Norwegian School of Management (Oslo) e l’Università della Svizzera Italiana (Lugano) (come dettagliato nella sezione “Altre attività formative”)
- A.a. 1999-2000: Università degli Studi di Genova
Laurea in Economia e Commercio
Votazione finale: 110/110 con lode
Tesi: Le relazioni cliente-fornitore nel Marketing business-to-business secondo l'approccio network
Relatore: Prof. Gianni Cozzi
La tesi è risultata vincitrice ex aequo del primo premio, istituito dall'Associazione Federlegno-Arredo, per la migliore tesi di laurea dell'anno 2001 su "Il sistema produttivo italiano del settore legno-arredo".

ALTRE ATTIVITÀ FORMATIVE

- Seminari della Scuola SIM (Società Italiana di Marketing): “Pubblicare sulle riviste internazionali: fondamenti e metodi”, Roma, 2013; “Come si scrive una monografia” e “La Network Analysis”, Napoli, 2013.

- Ottobre 2003 – Dicembre 2003 e Maggio 2004 – Luglio 2004: BI Norwegian School of Management, Oslo
Visiting Period
 Invitata da: Prof. Hakan Hakansson
 Attività svolte:
 - Partecipazione alle attività dei due gruppi di ricerca diretti dal Prof. Hakansson, di cui sono stati frequentati i seminari ed i workshop;
 - Frequenza dell'insegnamento di dottorato: "Interorganizational firms" (Prof. K. Wathne, giugno 2004)
 - Seminario per i dottorandi "Theory construction" (Prof. A. Kohli, 9-11 giugno 2004)
 - Insegnamento di dottorato: "Networking firm" (Prof. H.Hakansson)
 - Frequenza dell'insegnamento di dottorato: "Case studies - Methodologies" (Prof. S. Andersen, novembre 2003)
 - Corso di Master post laurea: "B2B Marketing and Industrial networks" (Prof.ssa D. Harrison, ottobre- novembre 2003)
- Maggio 2003 – Giugno 2003 e Febbraio 2003 – Aprile 2003: Università della Svizzera Italiana (Svizzera)
Visiting Period
 Invitata da: Prof. Ivan Snehota
 Attività:
 - Frequenza dell'insegnamento di dottorato: "Foundations of Market and Marketing theory" (Prof. I. Snehota, maggio-giugno 2003)
 - Frequenza dell'insegnamento di dottorato: "Methodology of research in social sciences" (Prof. D. Brinberg, febbraio-aprile 2003)

ATTIVITÀ DIDATTICA

Svolgimento di attività didattica continuativa presso corsi ufficiali nelle lauree triennali e magistrali degli atenei italiani:

- A.a. 2016-2017
 Professore a contratto dell'insegnamento "Marketing dei servizi di trasporto"
 (9 CFU, corrispondenti a 72 ore di lezione frontale)
 Laurea Magistrale in Economia e Management Marittimo e Portuale
 Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- Da a.a. 2013/2014 a 2015/2016
 Supplenza interna dell'insegnamento "Marketing dei servizi di trasporto"
 (9 CFU, corrispondenti a 72 ore di lezione frontale all'anno)
 Laurea Magistrale in Economia e Management Marittimo e Portuale
 Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- A.a. 2012/2013
 Docente responsabile per la progettazione del corso "Marketing Virtual Network", in collaborazione con HAAGA-HELIA University of Applied Sciences, Helsinki (in lingua inglese ed online)
 Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

- A.a. 2011/2012
Supplenza interna dell'insegnamento "Marketing Progredito"
(9 CFU, corrispondenti a 72 ore di lezione frontale)
Laurea Magistrale in Management
Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

Svolgimento di attività didattica integrativa presso corsi ufficiali nelle lauree triennali e specialistiche degli atenei italiani:

- A.a. 2009/2010
Professore a contratto del corso "Casistiche di Marketing dei trasporti", integrativo dell'insegnamento di "Marketing dei Trasporti"
Laurea Magistrale in Economia e Management Marittimo e Portuale
Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- A.a. 2007-2008 e 2008/2009
Professore a contratto del corso "Casistiche di Marketing Business to Business", integrativo dell'insegnamento di "Applicazioni di Marketing"
Laurea Specialistica in General Management
Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- A.a. 2007/2008 e 2008/2009
Incarico di attività di supporto alla didattica ex art. 33 dello Statuto dell'Università di Genova del corso di "Marketing" (30 ore)
Facoltà di Lingue e Letterature Straniere (con mutuaione dalla Facoltà di Economia).
- A.a. 2006/2007
Attività didattica integrativa (sotto forma di incontri seminariali) nell'ambito dell'insegnamento di "Marketing Business to Business"
Laurea Specialistica in General Management
Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- A.a. 2005/2006
Attività didattica integrativa (sotto forma di incontri seminariali) nell'ambito dell'insegnamento di "Marketing"
Laurea in Economia Aziendale
Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)

Svolgimento di attività didattica post laurea:

- Master Universitario di II livello in "Esperto in Gestione dell'Innovazione per tecnologie abilitanti Industria 4.0"
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
I edizione a.a. 2017/2018
- Master universitario di I livello
Esperto in biotecnologie dei prodotti alimentari I edizione
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: 2014-2015
- Master Universitario di II livello

Trasferimento tecnologico, imprenditorialità ed innovazione nei settori high tech
Organizzato in collaborazione tra Dipartimento di Economia, Ingegneria e IIT
Edizione: 2012-2013

- Master di II livello, coordinatore di modulo (I, II e III edizione) e docente
Management e Sanità
Organizzato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Edizione: I, II, III, IV (da a.a. 2006/2007)
- Master Universitario di II livello
International Business Leadership
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2009/2010
- Master Universitario di II livello
Project Management Turistico Culturale
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2009/2010
- Master Universitario di I livello
Marketing e Web Marketing Turistico-Territoriale
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2008/2009
- Master Universitario di I livello
Esperto in commercio internazionale
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2007/2008
- Master Universitario di I livello
Master di specializzazione nel settore distributivo-commerciale
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2006/2007
- Codocenza nel Master Universitario di I livello
Action Marketing
Organizzato dall'Università degli Studi di Genova
Edizione: a.a. 2004/2005

Svolgimento di altra attività didattica post laurea:

- Corso di Formazione Manageriale per Dirigenti di Struttura Complessa
Organizzato da AMAS, Università degli Studi di Genova
a.a: 2017/2018, 2018/2019
- Corso di Alta Formazione per i coordinatori di AFT e professionisti delle cure primarie.
Strumenti di programmazione e valutazione per la governance del territorio.
Organizzato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Edizione: a.a. 2016/2017
- Progetto formativo “Sportello Appalti-Sardegna Ricerche”

Organizzato da Università di Roma Tor Vergata
Edizione: a.a. 2012-2013

- Corso di Alta Formazione “Dirigenti con incarico di struttura complessa”
Organizzato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Edizioni: a.a. 2007/2008 e 2011/2012
- Coordinatore del Corso di Alta Formazione “Percorso di sviluppo manageriale per gli alti potenziali dell'Azienda Usl 10 di Firenze”
Organizzato dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Edizione: a.a. 2007/2008.
- Corso di formazione “Marketing”
cod. Piano: LG 08A1M1P001/S2, cod. progetto: LG 08A1M1P001PG04/S2
Ferrania Technologies S.p.A.
Edizione: 2009.

ALTRI TITOLI

- **Idoneo** all’Abilitazione Scientifica Nazionale come **professore di II fascia**, settore SECS-P/08, bando 2012.
- Ottobre 2012 – rinnovato nel 2015, Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa
Affiliate Researcher, presso l’Istituto di Management (delibera del Senato Accademico n. 194 del 29.10.2012)
- Già **cultore della materia** in “Marketing”, Università degli Studi di Genova
Facoltà di Economia, ora Dipartimento di Economia (Scuola di Scienze Sociali)
- Socio della Società Italiana di Marketing dal 2012
- Socio della Società Italiana di Management dal 2013
- Referee per la rivista “Mercati e Competitività” (Fascia A riviste italiane rating Aidea) per l'anno 2011, 2014, 2015, 2016
- Referee per la rivista “Micro & Macromarketing” per l'anno 2016 e 2019
- Referee per la rivista “Journal of Business and Industrial Marketing” (Fascia A Journal Rating Aidea, IF 0,973) per l’anno 2014
- Referee della rivista “International Journal of Transport Economics” (Fascia B Journal Rating Aidea), per l’anno 2014, 2015, 2016
- Referee della rivista “Industrial Marketing Management” (Fascia A Journal Rating Aidea, IF 1,93), per l’anno 2013
- Componente della Consulta del CCS della Laurea Magistrale in Economia e Management Marittimo Portuale, membro del Consiglio di Corsi di Studio della Laurea Magistrale in

Economia e Management Marittimo Portuale, componente della commissione per l'ammissione al corso di Laurea Magistrale in Economia e Management Marittimo Portuale

- Già componente di commissione d'esame per il corso di Marketing presso la sede di Imperia e di Genova; per il corso di Applicazioni di Marketing presso la sede di Genova.
- Componente della Commissione giudicatrice della selezione pubblica per la stipula di un contratto di ricercatore a tempo determinato ai sensi dell'articolo 24, comma 3, lett. a della legge 240/2010 con regime di tempo pieno, di durata triennale per il Settore Concorsuale 13/B2 – “Economia e Gestione delle Imprese” Settore Scientifico Disciplinare SECS-P/08 “Economia e Gestione delle Imprese”, Scuola Superiore Sant'Anna, nominata con Decreto del Direttore n. 229 del 25 luglio 2013
- Componente della Commissione giudicatrice della selezione pubblica per la stipula di un contratto di ricercatore a tempo determinato ai sensi dell'articolo 24, comma 3, lett. a della legge 240/2010 con regime di tempo pieno, di durata triennale per il Settore Concorsuale 13/B2 – “Economia e Gestione delle Imprese” Settore Scientifico Disciplinare SECS-P/08 “Economia e Gestione delle Imprese”, Scuola Superiore Sant'Anna, nominata con Decreto del Direttore n. 776 del 15 dicembre 2011

LINGUE STRANIERE

- **Italiano:** Madre lingua
- **Inglese:** CEFR Level C1
- **Francese:** Buono (scritto e parlato)

COMPUTER LITERACY

- Ottima conoscenza del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point) ed Internet Browser application.

- VAINIERI M., PANERO C., COLETTA L. (2020) “Waiting times in Emergency Departments: a resource allocation or an efficiency issue?”, *BMC Health Policy*, 20, 1:549. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05417-w>
- LOCATELLI W., TESTI A., ANSALDI F., GIACHELLO M., PANERO C., TISA V., TRUCCHI C. (2019), “Governance delle reti sanitarie: i Dipartimenti Inter-Aziendali Regionali (DIAR) nel nuovo sistema sanitario ligure”, *Mecosan*, 109: 57-81.
- GUERCINI S., PANERO C., PROFUMO G., RANFAGNI S. (2018), “Metodologie di analisi per l’identificazione del valore”, in G. Ferrero (a cura di), *Marketing e creazione del valore*, II ed.
- GALLO M., PANERO C., VAINIERI M. (2017), “La segmentazione comportamentale dei pazienti non urgenti in Pronto Soccorso: specificità degli utenti frequent user ed occasionali”, *Economia e Diritto del Terziario*, 3, 1: 423-441.
- PANERO C., PERSICO L. (2016), “Attitudes Toward and Use of Over-The-Counter Medications among Teenagers: Evidence from an Italian Study”, *International Journal of Marketing Studies*, n. 8, 3, pp. 65-75.
- PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 1-95.
- PANERO C., BONCIANI M., LUPI B., “I pazienti del Pronto Soccorso”, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 11-20.
- PANERO C., ROSSELLI A., “L’arrivo in Pronto Soccorso e la presa in carico”, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 21-30.
- PANERO C., VASTA F., “L’attesa”, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 31-38.
- PANERO C., ROSSELLI A., “La diagnostica in Pronto Soccorso e l’OBI”, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 39-46.
- PANERO C., CERASUOLO D., “Il personale del Pronto Soccorso”, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 57-64.
- PANERO C. (a cura di), “Strategie di miglioramento e prospettive”, con M. Santini e S. Magazzini, in: PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., ROSSELLI A. (2016) (A CURA DI), “Il quaderno del Pronto Soccorso”, Polistampa Editore, Firenze ISBN: 9788859616184, pp. 85-89.

- COZZI G., PANERO C., SCARRÀ D. (2016), *L'ecosistema genovese dell'innovazione. Genesi, componenti, problemi*, Il Geko, Genova ISBN: 9788898004454, pp. 1-183.
- PANERO C. (2016), "I centri di ricerca", in: COZZI G., PANERO C., SCARRÀ D. (2016), *L'ecosistema genovese dell'innovazione. Genesi, componenti, problemi*, Il Geko, Genova ISBN: 9788898004454, pp. 115-133.
- PANERO C. (2016), "Le start-up e gli spin-off ad alta tecnologia", COZZI G., PANERO C., SCARRÀ D. (2016), *L'ecosistema genovese dell'innovazione. Genesi, componenti, problemi*, Il Geko, Genova ISBN: 9788898004454, pp. 89-114.
- COZZI G., PANERO C., SCARRÀ D. (2015), "Come trasformare in un innovation hub un ecosistema locale dell'innovazione", XII Convegno Annuale SIMKTG, Torino, 22-23 ottobre, ISBN: 978-88-907662-4-4, pp. 1-5.
- PANERO C. (2014), "Building a Relationship with Ethnic Consumers: From The Exotic To The Ethnic Assortment", *International Journal of Applied Behavioral Economics*, n. 3, 4, 40-55.
- PANERO C., PARDINI E. (2014), "Soddisfazione degli utenti di Pronto Soccorso", in S. NUTI, L. MARCACCI (A CURA DI) *Il sistema di valutazione della performance della sanità in Toscana*, Edizioni ETS, Pisa. ISBN: 9788846740243 pp. 281-287
- S. NUTI, C. PANERO, L. MARCACCI, G. D'ORIO, E. PARDINI (A CURA DI) (2014), *Il servizio di Pronto Soccorso: l'esperienza dei pazienti toscani. Report 2013*, Edizioni, Pisa, pp.1-188.
- PANERO C., NUTI S., CERASUOLO D., COVRE F., D'ORIO G., GIARI A., MARCACCI L., MURANTE A. M., PARDINI E., RIZZO M. C., VINATTIERI C. (2013), *Il servizio di Pronto Soccorso: l'esperienza dei pazienti lucani*, Laboratorio Mes – Istituto di Management, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ISBN: 9788898539000, pp. 1-177.
- PANERO C. (2013), "Strategie di nicchia in un settore ad alta tecnologia: il caso Esaote", *Mercati e Competitività*, n. 3, pp. 127-150.
- BRAMANTI M.S., PANERO C., VASTA F. (2013), "La valutazione esterna", in S. NUTI, A. BONINI (A CURA DI) (2013), *Il sistema di valutazione della performance dei sistemi sanitari regionali: Basilicata, Liguria, Marche, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Toscana, Umbria, Veneto - Report 2012*, EDIZIONI ETS, Pisa ISBN: 9788846737502 pp. 516-538.
- PANERO C. (2013), "Processi d'acquisto e fattori influenzanti", in G. FERRERO (A CURA DI), "Marketing e creazione del valore", Giappichelli Editore, Torino ISBN: 9788834888681, pp. 101-117.
- NUTI S., PANERO C. (2012), "The Challenge of Healthcare Services: Between Process Standardization and Service Customization", in: R. VARALDO, L. CINQUINI, A. DI MININ (eds.), *New Business Models and Value Creation: a Service Science Perspective*, Springer, Milano, ISBN: 9788847028371, pp. 157-174.
- PANERO C., PARDINI E. (2012), "Valutazione degli utenti del Pronto Soccorso", in S. NUTI, L. MARCACCI (a cura di) *Il sistema di valutazione della performance degli ospedali toscani*, ETS

Editore, Pisa ISBN: 978-884673554-6, pp. 346-356..

- PANERO C. (2012), “La regolazione della distribuzione dei farmaci: suoi effetti sulle relazioni di filiera e per gli utilizzatori finali”, IX Convegno Annuale SIMKTG, Benevento, 20-21 settembre, ISBN: 9788890766206, pp. 1-13.
- MURANTE A. M., PANERO C., PARDINI E., VASTA F., D’ORIO G., BRAMANTE M. S. (2012), “La valutazione esterna”, in S. NUTI (A CURA DI) *Il sistema di valutazione della performance della sanità in Toscana*, ETS Editore, Pisa ISBN: 9788846733450, pp. 233-255.
- PANERO C., MURANTE A.M. (2012), “Il See and Treat nell’esperienza dei pazienti”, in: AA.VV. *See & Treat - Protocolli medico-infermieristici: la sperimentazione toscana nel pronto soccorso*, Giunti Editore, Firenze ISBN: 9788809771451, pp. 366-372.
- PANERO C. (2012), *La filiera dei farmaci in Italia. Tra regolazione e prospettive di liberalizzazione*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788820417017, pp. 1-155.
- PANERO C. (2012), *Le interazioni tra imprese nelle reti di fornitura: prospettive teoriche ed analisi empirica*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788820416263, pp. 1-229.
- COZZI G., PANERO C. (2011) “Aspetti e problemi delle interazioni tra soggetti non equifinalizzati nel marketing turistico-territoriale”, *Mercati e Competitività*, n.3, 17-37.
- NUTI S., PANERO C. (2011), “La sfida dei servizi in sanità tra personalizzazione e standardizzazione dei processi”, in: R. VARALDO, L. CINQUINI, A. DI MININ (A CURA DI), *Nuovi modelli di business e creazione di valore: la Scienza dei Servizi*, Springer Science & Business Media ISBN: 9788847018440, pp. 193-210.
- PANERO C. (2010), “Le imprese, il mercato e l’impatto della crisi”, in A. QUAGLI, P. RAMASSA (A CURA DI), *Creazione e mantenimento del valore nelle aziende liguri*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788856838473, pp. 251-270.
- QUAGLI A., PANERO C. (2010), “Gli andamenti economici delle aziende componenti il campione”, in A. QUAGLI, P. RAMASSA (A CURA DI), *Creazione e mantenimento del valore nelle aziende liguri*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788856838473, pp. 211-250.
- RAMASSA P., ALBANESE M., BONOLLLO E., PANERO C., PASTORE M., PENCO L., QUAGLI A. (2010) “Il disegno della ricerca e le aziende intervistate”, in A. QUAGLI, P. RAMASSA (A CURA DI), *Creazione e mantenimento del valore nelle aziende liguri*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788856838473, pp. 99-210.
- PANERO C., MURANTE A. M., PERUCCA G. (2010), “The Patient needs and the answer of General Practitioner: the Italian citizens experience”, *Proceedings of XXXVI ORAHS (Operational Research Applied to Health Services) Conference*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788856825954, pp. 398-412.
- PANERO C., CALABRESE C., CAMPANALE C., VAINIERI M., NUTI S. (2010) “La centralizzazione degli acquisti: risultati e criticità dell’esperienza degli Estav nella sanità toscana”, *Mercati e Competitività*, n.2, pp. 103-128.

- NUTI S., CALABRESE C., PANERO C. (A CURA DI) (2010), *Confronto tra bisogni del paziente e offerta sanitaria per il miglioramento organizzativo del percorso oncologico*, Economia Sanitaria, Milano ISBN: 9788896369067, pp. 1-85.
- PANERO C., SPERONI C., FISTESMAIRE P. (2010) “La metodologia della ricerca” in: S. NUTI, C. CALABRESE, C. PANERO (A CURA DI) *Confronto tra bisogni del paziente e offerta sanitaria per il miglioramento organizzativo del percorso*, Economia Sanitaria, Milano ISBN: 9788896369067, pp. 32-54.
- VAINIERI M., CALABRESE C., CAMPANALE C., PANERO C., NUTI S. (2009), “Strumenti di governance del sistema sanitario toscano: la valutazione della performance degli Estav”, *Mecosan*, n. 69, pp. 147-163.
- COZZI G., PANERO C. (2009) “Medie imprese di successo nell’alta tecnologia: Esaote”, in R. VARALDO, D. DALLI, R. RESCINITI, A. TUNISINI (A CURA DI) *Un tesoro emergente: le medie imprese italiane dell’era globale*, FrancoAngeli, Milano ISBN: 9788856807646, pp. 287-302.
- COZZI G., PANERO C. (2002), “L’inserimento delle utilities energetiche nel settore delle telecomunicazioni”, in S. VACCÀ (A CURA DI) *Problemi e prospettive dei servizi locali di pubblica utilità in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2002 ISBN: 9788846437983, pp. 357-440.

RELAZIONI A CONVEGNO

Su invito:

- PANERO C., “Indicatori di performance”, Convegno “Percorsi di Pronto Soccorso: prospettive future”, 24 novembre 2017, Prato.
- PANERO C., “L’allineamento con il sistema di valutazione della performance”, Giornata di Studio “Sviluppare il nuovo modello di Pronto Soccorso”, FORMAS, 17 marzo 2017, Firenze.
- PANERO C., NUTI S., MARCACCI L., MURANTE A.M. (2013), “Triage, la valutazione dei cittadini: i dati del Laboratorio Management e Sanità”, Congresso Nazionale di Triage, “Condividere... verso il futuro”, 21-22 marzo, Riccione. <http://www.triage.it/congresso/atti-congresso/i-sessione/item/89.html>

Su accettazione di paper:

- LOCATELLI W., TESTI A., ANSALDI F., GIACHELLO M., PANERO C. (2018), “Governance delle reti sanitarie: i Dipartimenti Interaziendali Regionali (DIAR) nel nuovo sistema sanitario ligure”, Workshop “Reti sanitarie tra volontarismo e prescrizione: ricerca scientifica ed esperienze operative a confronto”, 28-29 settembre, Firenze.
- MURANTE A.M., PANERO C., NUTI S. (2010), “L’esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico – paziente. Quattro regioni a confronto”, VIII Congresso nazionale C.A.R.D. (Confederazione Associazioni Regionali dei Distretti), 16-18 settembre, Padova.
- MURANTE A.M., PANERO C., NUTI S. (2010), “The extent to which contextual effects explain the patient satisfaction with GP assistance in four italian Regions”, 2010 conference of The Future of Primary Health Care in Europe III, 30-31th August, Pisa.

- PANERO C. (2005), “Teaching and learning processes in an international network of engineering services”, paper presentato all’VIII Vaasa Conference on International Business, 22-24 agosto, Vaasa, Finland.
- PANERO C. (2003), “Inter-firm relationships and socio-cultural contexts”, paper presentato alla XIX Annual IMP Conference, 4-6 settembre, Lugano, Svizzera.

ALTRE PUBBLICAZIONI E WORKSHOP

Working Paper:

- PANERO C. MURANTE A., PERUCCA G. (2010), “Applying logistic regression analysis to identify patient’s satisfaction predictors with general practitioner assistance: evidence from four Italian regions”, Working Paper n. 201005 of Laboratorio Management e Sanità – Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa

Rapporti di ricerca:

- NUTI S., PANERO C., MARCACCI L., MURANTE A.M. (2012), “Il Pronto Soccorso. L’esperienza e la soddisfazione degli utenti – Toscana”.
- COZZI G., PANERO C. (2011), *La distribuzione dei farmaci in Italia: difesa della salute o difesa delle rendite?*
- NUTI S., PANERO C., MARCACCI L., MURANTE A.M., BARSANTI S., SEGHERI C., IACOVINO N., LI PIRA S. (2010) “Indagine sull'esperienza e soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali – Regione Piemonte”.
- NUTI S., PANERO C., MARCACCI L., MURANTE A.M., BARSANTI S., SEGHERI C., IACOVINO N., LI PIRA S. (2010) “Indagine sull'esperienza e soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali – Regione Liguria”.
- NUTI S., PANERO C., MARCACCI L., MURANTE A.M., BARSANTI S., SEGHERI C., IACOVINO N., LI PIRA S. (2010) “Indagine sull'esperienza e soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali – Regione Umbria”.
- NUTI S., MARCACCI L., PANERO C., MURANTE A.M., BARSANTI S., SEGHERI C., IACOVINO N., LI PIRA S. (2010) “Indagine sull'esperienza e soddisfazione della popolazione sui servizi distrettuali – Regione Toscana”.
- NUTI S., PANERO C., MURANTE A.M. (2010), “I cittadini trentini ed i servizi sanitari”
- NUTI S., PANERO C., MURANTE A. M., GUSSONI M. (2010), “I cittadini valdostani ed i servizi sanitari”
- NUTI S., MARCACCI L., PANERO C., MURANTE A.M., BARSANTI S. (2010), “Il Pronto Soccorso. L’esperienza e la soddisfazione degli utenti”; “Il Pronto Soccorso. L’esperienza e la soddisfazione degli utenti. Risultati per Pronto Soccorso”; “Il Pronto Soccorso. L’esperienza e la soddisfazione degli utenti. Ulteriori osservazioni degli intervistati”
- NUTI S., PANERO C., MURANTE A., TEDESCHI P. (2009), “I cittadini piemontesi ed i servizi sanitari”
- NUTI S., PANERO C., MURANTE A., BARSANTI S. (2009), “I cittadini umbri ed i servizi sanitari”

- COZZI G., PANERO C., SATORNINO A. (2009) “I problemi di destination management in una prospettiva di Marketing turistico-territoriale: il caso Sanremo”
- NUTI S., PANERO C., MURANTE A., SEGHERI C. (2009), “I cittadini liguri ed i servizi sanitari”
- NUTI S., PANERO C., CALABRESE C. (2006), “La valutazione della performance degli Estav”

Pubblcazioni divulgative:

- COZZI G., PANERO C., SCARRÀ D. (2015), “Ricerca e imprese: il caso Genova”, Genova Impresa, n.6.
- PANERO C. (2014), “Foto di spin-off e start-up”, Genova Impresa, n.1.
- PANERO C. (2014), “I rebus: liste d’attesa e dolore”, Il Sole 24 Ore Sanità – Toscana, 24-30 giugno.
- PANERO C. (2013), “Test gradimento in tutti i PS”, Il Sole 24 Ore Sanità – Toscana, 24-30 settembre.
- Panero C., Magazzini S. (2012), “Pronto Soccorso promosso”, Il Sole 24 Ore Sanità – Toscana, 4-17 settembre.
- PANERO C. (2012), “Adolescenti e farmaci”, Consumatori, COOP Liguria, dicembre.
- Panero C. (2011), “Urgenza, la parola ai cittadini”, Il Sole 24 Ore Sanità – Toscana, 27 sett.-3 ottobre

Workshop più recenti:

- PANERO C. (2016), “Il «Quaderno del Pronto Soccorso», risultati 2015 e monitoraggio 2016”, Workshop “Incontro con la comunità professionale del Pronto Soccorso”, Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, 19 luglio.
- PANERO C. (2015), “Il servizio di Pronto Soccorso: l’esperienza dei pazienti toscani”; La dotazione di risorse umane, tecnologiche e strutturali. Pronto Soccorso 2014: Primi risultati”, Workshop “Incontro con la comunità professionale del Pronto Soccorso”, Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, 6 luglio.
- PANERO C. (2014), “Organizzazione, Percorsi assistenziali, Diagnostica, Personale. Pronto Soccorso 2013”; “Il servizio di Pronto Soccorso: l’esperienza dei pazienti toscani”, Workshop “Incontro con la comunità professionale del Pronto Soccorso”, Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, 25 giugno.
- PANERO C. (2012), “Alcune specificità della situazione ligure”, Workshop “La distribuzione dei farmaci in Italia: difesa della salute o difesa delle rendite?”, Facoltà di Economia, Università di Genova, 30 marzo.
- PANERO C. (2012), “Il servizio di Pronto Soccorso: l’esperienza dei pazienti toscani”, Workshop “Il Pronto Soccorso: stato dell’arte e prospettive”, Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, 11 giugno.

Il sottoscritto dichiara il proprio consenso al trattamento dei propri dati, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Leg.vo 30.6.2003, n.196.

Savona, 21 febbraio 2021

Cinzia Maria Rita Panero