

## CURRICULUM VITAE

Cristina Mele

### STUDI

- Ha conseguito il titolo in dottore di ricerca in “Dottrine economico-aziendali e governo dell’impresa” presso l’Istituto Universitario Navale (1998/1999 a.a.).
- Ha conseguito la laurea in Economia e Commercio presso l’Università degli Studi di Napoli Federico II, con votazione 110/110 e lode (1994/1995 a.a.).

### POSIZIONE ACCADEMICA

- E’ professore ordinario di Economia e Gestione delle Imprese SECS/P08 presso l’Università degli Studi di Napoli Federico II (dal 30 dicembre 2014)
- Ha conseguito l’abilitazione scientifica nazionale come professore di prima fascia settore 13/B2- Economia e Gestione delle Imprese (dicembre 2013).
- Professore associato in Economia e Gestione delle Imprese (SECS-P/08). Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni. Università degli Studi di Napoli “Federico II (da dicembre 2011).
- Ha conseguito l’idoneità come professore di seconda fascia in SECS-P/08 – Economia e Gestione delle Imprese presso l’Università Cattolica, Milano (novembre 2010).
- Ricercatrice in Economia e Gestione delle Imprese (SECS-P/08). Dipartimento di Economia Aziendale. Facoltà di Economia. Università degli Studi di Napoli “Federico II. (marzo 2015, confermata nel 2008)

### ESPERIENZE ACCADEMICHE

- Delegato del Rettore per Innovazione e Terza Missione (da febbraio 2021)
- Membro del Comitato Direttivo di Federica Weblearning – Centro di Ateneo per l’Innovazione, la Sperimentazione e la Diffusione della Didattica Multimediale (dal 2021).
- Coordinatore del Dottorato in Management, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (da ottobre 2013)
- Componente del Comitato di Valutazione della formazione per la convenzione interuniversitaria di cooperazione per il rilascio del double diplome tra Università degli Studi di Napoli Federico II e Université Paris-est créteil (dal 2010).
- Componente della commissione didattica Corso di laurea in Innovation & International Mngement, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (da a.a. 2019-2020).
- Componente di varie Commissioni giudicatrice concorso - rtda, rtdb, prima fascia e seconda

fascia SECS P08 (2017, 2018, 2019, 2020), 2021 - presso vari Atenei (Università di Napoli Federico II, Università degli Studi di Napoli Parthenope, Università di Catanzaro Magna Grecia, Università degli Studi di Salerno, Università Cattolica di Milano).

- Membro del Dottorato in Scienze Aziendali, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (da 2007/2008)

- Supervisor nell’ambito del Visiting Researcher Agreement tra Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni (DEMI) e il VTT Research Institute of Finland per periodo di visiting svolto dalla dott.ssa Katri Kallio dottoranda del il centro di ricerche VTT presso il DEMI (gennaio-marzo 2013).

- Componente del Nucleo di Valutazione della Seconda Università di Napoli (2009-2013)

- Membro della Giunta del Dipartimento di Economia Aziendale, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (2008-2009)

### **ATTIVITA’ DIDATTICA**

- Docente di “Service Innovation”, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (dal 2019).

- Docente di “Governare ed Etica d’Impresa” e di “Economia e Gestione delle Imprese Internazionali”, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (2014/2019).

- Docente al modulo “Project Management”, master II livello in "Gestione, pianificazione e progettazione dei sistemi di networking avanzato e dei servizi ICT", Università degli Studi di Napoli “Federico II” (A.A. 2014/2015).

- Docente di “Economia e Gestione delle Imprese” e di “Economia e Gestione delle Imprese Internazionali”, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (2013/2014).

- Docente di “Economia e Gestione delle Imprese”, Università degli Studi di Napoli “Federico II” (dal 2011).

- Docente di “Economia e Gestione delle Imprese Internazionali I”, di “Economia e Gestione delle Imprese Internazionali II”. (2008/2011).

- di “Gestione dei Sistemi di Qualità” e di “Tecnica del Commercio Internazionale”. Facoltà di Economia. Università degli Studi di Napoli “Federico II”. (2005/2010)

- Professore a contratto di “Gestione dei Sistemi per la Qualità”. Facoltà di Economia. Università degli Studi di Napoli “Federico II”. (2002/2003 e 2003/2004)

- Docente al Master in “Internazionalizzazione” Università l’Orientale Napoli. (2003/2004 e 2004/2005)

- Professore a contratto di “Gestione della Produzione e dei Materiali” al corso di Diploma. Facoltà di Economia. Seconda Università degli Studi di Napoli. (1998/1999)

- Docente a corsi internazionali (Università di Valencia, Hanken School of Economics)

### **ATTIVITA’ DI RICERCA**

- Membro del Comitato Scientifico del Centro di ricerca Center for International Marketing & Sales Communication (CIMASC) (dal 2021)

- Membro dell’HAICU Lab (U7+ alliance) (dal 2021)

- Proponente del Progetto, vincitore del bando FRA, Università degli Studi di Napoli Federico II 2021
- Promotore dell'Italian Blockchain National Observatory (IBNO).  
Coordinatore del Digital4Human (D4H) program, con i seguenti progetti.
  - (1) Artificial Intelligence & Cognitive computing: new models of innovation in Healthcare (IBM and VTT Research center);
  - (2) Blockchain and digital payments (Engineering and University of Warwick/Cambridge);
  - (3) Customer Experience and Artificial Intelligence in Retail (Userbot and Hanken School of Economics);
  - (4) Artificial Intelligence and blockchains to innovative solution (IBM and Stockholm Business School);
  - (5) Blockchain and Digital Payment: innovations to Customer Digital Experience” (Engineering and Norwegian School of Economics);
  - (6) Blockchain & Agrifood (IBM and Stockholm Business School);
  - (7) Artificial Intelligence and robotics: the development of holobotics between physics and digital (IBM and Maastricht University).
  - (8) Artificial Intelligence for Valorisation of cultural heritage (Creact and Stockholm Business School).
- Membro del Cognitive Systems Institute Group dal 2017
- Market Shaping and Innovation group, The University of Auckland Business School, dal 2018
- Ambassador of ISSIP.org (International Society of Service Innovation Professionals), dal 2018
- Ha collaborato al progetto di ricerca “Innovazione nei servizi” T-Lab Centro di Formazione Manageriale per il Terziario (CFMT). Responsabile Prof. E. Rullani (2014-2016).
- Membro dell'Unità locale del progetto PRIN Long Life – High Sustainability. Resp. Unità operativa dell'Università degli Studi di Napoli “Federico II” la prof. Cavella. Responsabile scientifico il prof. Piergiovanni, Università degli Studi di Milano (dal 2013).  
interuniversitario e internazionale – sede Università di Napoli “Federico II (dal 2008)
- Research Fellow, University of Westminster (2007-2008).

## **ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

- Docente SNA
- Responsabile dei Corsi di Alta Formazione in Blockchain (Basic, Advanced, Professional), Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, Università degli Studi di Napoli Federico II , 2021
- Responsabile del Bootcamp in Alta Formazione “Social Media Marketing & Digital Engagement”, organizzato in partnership tra il Centro L.U.P.T. “Raffaele d’Ambrosio” dell'Università degli Studi di Napoli Federico II e il Centro di Documentazione dell'Associazione Onlus "Siti Reali" (2020, 2021, 2022).
- Responsabile del Bootcamp in Digital Banking & CRM, organizzato con Engineering (2020), Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, Università degli Studi di Napoli Federico II , 2021

- Responsabile Programma Mini Masters “Trasformative Open Innovation, organizzato con Be 2020 Innovative start up (2020), Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, Università degli Studi di Napoli Federico II , 2021
- Responsabile del Bootcamp in Alta Formazione “Consulenza Finanziaria e Digitalizzazione delle banche” organizzato con Engineering, Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, Università degli Studi di Napoli Federico II, Prima edizione 2019,
- Responsabile del Bootcamp in Alta Formazione “Consulenza Finanziaria e Digitalizzazione delle banche” organizzato con Engineering, Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni, Università degli Studi di Napoli Federico II , 2021, Seconda edizione 2019

### **KEYNOTE/PLENARY SPEAKERS**

- Res4 Net MetroXRaine
- Smart Regulation Symposium, University of Graz, Austria, Luglio, 2022
- Fourth Digital Transformation Conference (plenary/round table),LUMSA, Roma, Febbraio, 2022
- Blockchain Forum, 4<sup>th</sup> edition, Milano, 2021
- The Naples Forum on Service, University of Naples, Federico II, September, 2021
- Blockchain Forum, 4<sup>3rd</sup> edition, Milano, 2020
- The Naples Forum on Service, University of Naples, Federico II, June, 2019
- Business University Ecosystem, Link, University of Malaga, April, 2019
- Tourismshare, CNR, Roma, Gennaio, 2019
- Maratea Heroes, Maratea, Settembre 2018
- 2017 CBIM Academic Conference, Stockholm Business School, Stockholm, June.
- The Naples Forum on Service, University of Naples, Federico II, June, 2017
- The Naples Forum on Service, University of Naples, Federico II, June, 2015
- Excellence in quality, statistical control and customer satisfaction”, University of Turin, Turin, 1 2014

### **ORGANIZZAZIONE DI SEMINARI/WORKSHOP/CONVEGNI**

- Comitato MetroXRaine
- Co-chair (con Evert Gummesson e Francesco Polese) di The Naples Forum on Service, 2021.
- Membro del comitato scientifico di CBIM 2020, June 2020, Atlanta
- Membro del comitato scientifico di Value creation, June 2020, Fordham University, New York
- Co-chair (con Evert Gummesson e Francesco Polese) di “The Naples Forum on Service: 10 years edition”, 2019.

- Co-chair (con Evert Gummesson e Francesco Polese) di “The 5 th Naples Forum on Service: Service-Dominant Logic, Service Science and Network Theory”, 2017.
- Co-chair del 26th RESER (European Association for Research on Services), September Naples, Italy, 2016.
- Membro del comitato scientifico di SERVSIG 2016, June 2016, Maastricht.
- Board member, 4rd Conference on The Human Side of Service Engineering (HSSE 2015)
- Co-chair (con Evert Gummesson e Francesco Polese) di “The 2015 Naples Forum on Service: Service-Dominant Logic, Service Science and Network Theory”, 9-12 June Naples 2015. Keynote Speakers Prof. Robert Lusch, Prof. Stephen Vargo, Dr Jim Spohrer.
- Membro del comitato scientifico di 24th RESER (European Association for Research on Services), September 11th - 13th 2014, Helsinki, Finland.
- Board member, 2nd International Conference on Human Side of Service Engineering, Polonia, July, 2014.
- Session chair, 2nd International Conference on Human Side of Service Engineering, Polonia, July, 2014.
- Co-chair (con i prof. Evert Gummesson e Francesco Polese) di “The 2013 Naples Forum on Service: Service-Dominant Logic, Service Science and Network Theory”, 18-21 June Naples 2013. Keynote Speakers Prof. Robert Lusch, Prof. Stephen Vargo, Dr Jim Spohrer.

#### **PARTECIPAZIONE A COMITATI EDITORIALI**

- Editorial Board member AMS review dal 2019 ISSN: 1869-814X
- Associate Editors di Sinergie, Italian Journal of Management, ISSN: 0393-5108 (2016-2019).
- Editorial Review Board member, Journal of Service Theory and Practice, ISSN: 2055-6225 (dal 2014)
- Mercati e Competitività Rivista della Società Italiana di Marketing. Franco Angeli Editore ISSN 1826-7386 (dal 2013)
- Editorial board member International Journal of Business and Management, Canadian Center of Science and Education, ISSN 1833-3850 (dal 2012 al 2015)

#### **PUBBLICAZIONI**

È autrice di circa 270 pubblicazioni nazionali e internazionali, tra cui

#### **On service provision, value co-creation, Smart Technologies**

Mele C., Russo Spena T. (2023), Artificial Intelligence in services, in Gallouj F., Gallouj C. Monnoyer M., Rubalcaba L., Elgar Encyclopedia of Services, Edward Elgar Publishing

Russo Spena T., Mele C., (2023) Blockchain and innovation in services, in Gallouj F., Gallouj C. Monnoyer M., Rubalcaba L., Elgar Encyclopedia of Services, Edward Elgar Publishing

Mele C., Russo Spena T., Kaartemo V., (2022) Smart Technologies in service provision and experience in Edvardsson B., Tronvoll B., The handbook of Service Management,

- Ruggiero A., Mahr D., Odekerken G., Mele C., Russo-Spena T, (2022) Companion robots for wellbeing, in Miles D., Research Handbook in Service Management, Eldgar.
- Mele, C., Russo-Spena, T., Marzullo M, Ruggiero A. (2022), Boundary work in value co-creation practices: the mediating role of cognitive assistants, *Journal of Service Management*, 33(2), 342-262.
- Mele, C., Marzullo M, Russo-Spena, T., Morande S. (2022), Combining AI learning and human learning in the healthcare context: Challenges and opportunities in the pandemic waves, *Service Science*.
- Mele, C., Russo-Spena, T., & Kaartemo, V. (2021). The impact of coronavirus on business: developing service research agenda for a post-coronavirus world. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(2), 184-202.
- Odekerken-Schröder, G., Mele, C., Russo Spena, T., Mahr, D., Ruggiero, A. "Mitigating Loneliness with Companion Robots in the COVID-19 Pandemic and Beyond: An Integrative Framework and Research Agenda", *Journal of Service Management*, 31(6): 1149-1162.
- Mele C., Russo Spena T., Kaartemo V., Marzullo M., (2020) Smart Nudging: How cognitive technologies enable choice architectures for value cocreation, *Journal of Business Research*, 129, 949-960.

#### **on Customer Journey and Smart technologies**

- Mele, C., Russo-Spena, T., (2021), The architecture of the phygital customer journey: a dynamic interplay between systems of insights and systems of engagement, *European Journal of Marketing*.
- Mele, C., Russo-Spena, T., Tregua, M., & Amitrano, C. C. (2021). The millennial customer journey: a Phygital mapping of emotional, behavioural, and social experiences. *Journal of Consumer Marketing*, 38(4), 420-433
- Marzullo, M., Di Bernardo, I., Russo-Spena, T., Mele, C., AI-based technologies in the phygital care journey, in Torre D., Appio F.P., Masri H., Lazzeri F., Schiavone, F., *Impact of AI in Business and Society: Opportunities and Challenges*, Routledge, forthcoming

#### **on Wellbeing**

- Mele, C., Russo-Spena, T., Tregua, M., & Pels, J. (2022). A Value-Based Well-Being Framework. *Journal of Macromarketing*, 02761467221105190.
- Mele, C., Marzullo, M., Di Bernardo, I., Russo-Spena, T., Massi, R., La Salandra, A., & Cialabrini, S. (2021). A smart tech lever to augment caregivers' touch and foster vulnerable patient engagement and well-being. *Journal of Service Theory and Practice*.

#### **on Markets and or Ecosystems**

- Russo-Spena, T., Cristina, M., Kaartemo, V., Caputo, F., & Marzullo, M. (2022). Viability amid systemic crisis: the CORER framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, (ahead-of-print).
- Quero, M. J., & Mele, C. (2022). Balanced centricity: a joint institutional logic within open collaborative ecosystems. *Journal of Business & Industrial Marketing*, (ahead-of-print).

Pels, J., Mele, C., & Spano, M. (2022). From market driving to market shaping: impact of a language shift. *Journal of Business & Industrial Marketing*.

Pels, J., & Mele, C. (2022). Is Service Management Experiencing a Change of Era?. In *The Palgrave Handbook of Service Management* (pp. 71-84). Palgrave Macmillan, Cham.

Mele C. and Russo Spina T. (2020). The dark side of market practices. A concerned view of Dieselgate in the automotive market system, *Journal of Macromarketing*, 41(2), 332-355.

### **Riconoscimenti e Premi**

- Highly Commended Paper, *Journal of Service Theory and Practice*, 2022
- S-D Logic Award for long contribution, 2019
- Best paper in the social innovation track of RESER 2014
- Riconoscimento per l'attività svolta al 1st International Conference on Human Side of Service Engineering, San Francisco, July, 2012.
- Lettera di riconoscimento del prof. Robert Lusch per the 2009 Naples Forum on Service.
- Best SSME paper *Journal of Services Marketing*, 22nd Service Conference and Workshop, Academy of Marketing and University of Westminster, November, 2008
- Best paper in Innovative thinking Case Study, 22nd Service Conference and Workshop, Academy of Marketing and University of Westminster, November, 2008
- Best paper in B2B, 21st Service Workshop, University of Westminster, November, 2007
- Riconoscimento per il paper presentato al Convegno AIDEA "Dinamiche di sviluppo e di internazionalizzazione del family business", Milano, 2007

novembre 2022

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per le disposizioni dell'art. 13 Regolamento EU 2016/679 e per gli effetti del decreto legge 196/2003. Ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 s.m.i., consapevole delle sanzioni penali nelle quali potrebbe incorrere ai sensi dell'Art. 76 del medesimo decreto in caso di dichiarazioni mendaci, dichiaro che quanto riportato nel presente curriculum corrisponde al vero.