

## PERSONAL INFORMATION

## Luca BUCCOLIERO



## WORK EXPERIENCE

2010-Present

**Lecturer and Researcher**

Bocconi University, Via Sarfatti 25, Milano Department of Marketing

- In charge of "Citizens Lab" CERMES Research Lab: creation and measurement of value for citizens-customers through innovation
- In charge of "Silver Marketing and Active Ageing Lab" CERMES Research Lab: marketing for senior customers
- Research areas: Healthcare Marketing, Healthcare Accounting systems, MIS and DSS in hospitals and in local and central governments, Public Management, healthcare management Customer Service Science in public services; Innovation in public services and Citizen Relationship Management; Government and Non Profit Marketing; E-Government, E-Health, Information and communication technologies in health care organizations and in local governments.

**Faculty Member**

SDA Bocconi Business School, Via Bocconi, 8, Milano, Department of Marketing

2010

**Visiting Professor and Exchange Researcher**

Waseda University Tokyo

- Member of Waseda "E-Government" Lab

**Assistant Professor**

2002-2010 Bocconi University, Via Sarfatti 25, Milano Department of Public Management and Policy  
In charge of "E-health and "E-government" CERGAS Research group

**Research Fellow**

1994-2010 Bocconi University, Via Sarfatti 25, Milano Department of Public Management and Policy

**EDUCATION AND TRAINING**

- 1999-2001 **PhD in Public Healthcare Management**  
Parma State University, Parma, Italy  
Dissertation: "Information systems in healthcare organizations"
- 1988-1993 **Business Economics Degree**  
Bocconi University Milan, Italy, 110/110 cum laude  
Dissertation: "Public-private partnership in healthcare"
- 1983-1988 **High School Diploma in Classics**  
"G.Berchet" Classical Studies High School Milan, Italy 60/60

**PERSONAL SKILLS**

Mother tongue Italian

Other language(s)	UNDERSTANDING		SPEAKING		WRITING
	Listening	Reading	Spoken interaction	Spoken production	
English	C2	C2	C1	C1	C1
French	B2	B1	B1	B1	B1
German	A2	A2	A2	A1	A1

Levels: A1/2: Basic user - B1/2: Independent user - C1/2 Proficient user  
Common European Framework of Reference for Languages

**Communication skills** ▪ excellent communication skills gained through my experience as lecturer and experiences at major international conferences

**Organisational / managerial skills** ▪ leadership (responsible for the activities of research labs)

ADDITIONAL INFORMATION

---

Publications See Annex 1  
Main research projects See Annex 2

Honours and awards  
Membership

**October 2020: Italian National Scientific Qualification as Associate Professor - Abilitazione Scientifica Nazionale MIUR alle funzioni di professore universitario di seconda fascia Settore concorsuale 13/B2**

Awarded with Bocconi University 2008 "Research Excellence Prize"

Member of IBM Global Innovation Outlook, which gathers 200 intellectual leaders and experts from around the world.

Member of European Consultation Workshop on the Proposed Health Supplement to the European Computer Driving Licence - ECDL Foundation

Reference

Ing. Roberto Liscia  
Ing. Elena Sini  
Prof. Enrico Valdani

ANNEXES

---

- Annex 1: List of selected publications
- Annex 2: List of selected research projects

## Annex 1: List of selected Publications

### Articles in peer reviewed international journals indexed in AIDEA JR 2015-2016

Buccoliero, L., Bellio, E., Mazzola, M., & Solinas, E. (2016). A marketing perspective to "delight" the "patient 2.0": new and challenging expectations for the healthcare provider. *BMC Health Services Research*, 16(47). doi: 10.1186/s12913-016-1285-x **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016: A)**

Calciolari, S. and L. Buccoliero (2010). "Information Integration in Healthcare Organizations: the case of a European Health System." *Health Care Management Review* 35(3): 266-275. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016: A)**

Buccoliero, L., et al. (2020). "Twitter and politics: evidence from the US presidential elections 2016." *Journal of Marketing Communications* 26:1, 88-114, DOI: 10.1080/13527266.2018.1504228: ---. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016: A)**

Buccoliero, L., S. Calciolari and M. Marsilio (2008). "A methodological and operative framework for the evaluation of an e-health project." *International Journal of Health Planning and Management* 23 (1): 3-20. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L., Bellio, E., Mazzola, M., & Solinas, E. (2016). The role of social marketing communications in influencing "Text and Driving" Behaviors: Theory and Evidence from an international sample *GSTF Journal on Business Review (GBR)*, 4(3). (Indexed in AIDEA JR 2015-2016: D)

Buccoliero, L. and E. Bellio (2010). "Citizens Web Empowerment in European Municipalities." *Journal of E-Governance* 33(4): 11. 2: 1347-1351. (Indexed in AIDEA JR 2015-2016: D)

### Articles in peer reviewed Italian journals indexed in AIDEA JR 2015-2016

Buccoliero, L., Bellio, E., Mazzola, M., & Solinas, E. (2016). Technology Innovation in Healthcare and Changing Patient's Behaviors: new challenges for Marketing.  *Mercati e Competitività Rivista della Società Italiana di Marketing*, 2016 **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016: A)**

**Buccoliero, L., Nardi, F. D., Nasi, G., & Steccolini, I. (2005). L'implementazione della contabilità economico-patrimoniale negli enti locali italiani: i risultati di un'indagine empirica. *AZIENDA PUBBLICA*, 18(4). (Indexed in AIDEA JR 2015-2016: A)**

Buccoliero, L. and E. Bellio (2020). "La grande distribuzione alla conquista del cliente silver." *Economia&management* (3): 4. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L., E. Bellio, et al. (2017). "Marketing e "progettazione esperienziale" dell'ospedale" *Micro & Macro Marketing* 2017(1): 21. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Bellio, E. and L. Buccoliero (2017). "Ageing Society e comportamenti della distribuzione commerciale." *Impresa Progetto* 1(2017): 11. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L. (1999). Spunti di riflessione per la ricerca in sanità: il ruolo dell'Information Technology nelle aziende sanitarie. *MECOSAN Management ed economia sanitaria*, VIII(30), 47-64. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L. (1998). I sistemi informativi delle aziende sanitarie: fabbisogni di integrazione e percorsi evolutivi verso la possibile adozione degli ERP (Enterprise Resource Planning). *MECOSAN Management ed Economia Sanitaria*, VII(28), 9-24. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L. (1997). La "via danese" al decentramento delle responsabilità di erogazione dei servizi sanitari ed al coordinamento dell'assistenza. *MECOSAN Management ed economia sanitaria*, VI (21), 121-129. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L., & Corradini, A. (1996). Autonomia e Responsabilizzazione con i nuovi sistemi contabili. *MECOSAN Management ed economia sanitaria*, V(18), 71-77. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L., Corradini, A., & Zavattaro, F. (1996). Analisi sinottica delle leggi regionali in materia di introduzione della contabilità economica nelle aziende sanitarie. *MECOSAN Management ed economia sanitaria*, V(18), 58-70. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

Buccoliero, L., & Vendramini, E. (1996). Strategie per il coordinamento delle politiche d'acquisto e per l'offerta di servizi sul mercato in una logica a rete: il Caso dell'Ente Ospedaliero Cantonale del Canton Ticino. *MECOSAN Management ed economia sanitaria*, V(20), 114-126. **(Indexed in AIDEA JR 2015-2016:B)**

## Peer reviewed International Articles and book chapters

- Buccoliero, L., S. Calciolari, M. Marsilio and E. Mattavelli (2009). "Picture, archiving and communication system in the NHS: a primer on diffusion and evaluation analysis." *Journal of Digital Imaging* 22(1): 34-47 (**Impact Factor 1.406**) - **Awarded with Bocconi University Research Excellence Prize**
- Bellio, E. and L. Buccoliero (2020). Out-of-pocket expenditure for services in a national health system: the rationale for new pricing strategies in the Italian healthcare sector. 2020 AMA Marketing+Public Policy Conference, Santa Monica, U.S.A., American Marketing Association
- Buccoliero Luca, et al. (2018). *Experiential Marketing in Hospitality: an in-depth analysis of the hospital environment*. 2018 Global Marketing Conference at Tokyo, Tokyo.
- Buccoliero, L., & Bellio, E. (2016). "Marketing and Citizen Web Empowerment: an Index for Benchmarking Italian Municipalities' Web Strategies" In J. Bertot, E. Estevez & S. Mellouli (Eds.), *ICEGOV 15-16. Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 17-26). New York: ACM.
- Buccoliero, L., E. Bellio, et al. (2015). *Smart Technology for a Smarter Patient: Sketching the Patient 2.0 Profile*. Innovation in Medicine and Healthcare 2015. Y.-W. Chen, C. Torro, S. Tanaka, R. J. Howlett and L. C. Jain. Forthcoming, Springer International Publishing.
- Buccoliero, L. and E. Bellio (2015). *Experiential marketing in Healthcare: key elements of a "delightful patient experience"*. 2015 International Conference on Marketing, Logistics, and Management (ICMLM 2015) Sapporo, Japan, International Business Academic Consortium (iBAC): 38-48.
- Buccoliero L, Bellio E (2014): *The Adoption of 'Silver' e-Health Technologies: First Hints on Technology Acceptance Factors for Elderly in Italy*. In ICEGOV 14 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Edited by Estevez E, Janssen M, Barbosa LS. New York: ACM:304-307.
- Bellio, E. and L. Buccoliero (2014). *Digital Cities Web Marketing Strategies in Italy: The Path Towards Citizen Empowerment*. E-Business and Telecommunications. M.S.Obaidat and J. Filipe. Berlin Heidelberg, Springer-Verlag.
- Buccoliero L., Bellio E. and Ishmatova D. (2013). "Silver" Technology Acceptance Model: A First Research Framework. *Ageing Society and ICT*. T. Obi, J.-P. Auffret and N. Iwasaki. Amsterdam, IOS PRESS: 137-147.
- Bellio Elena and Luca Buccoliero (2013). *Citizen Web Empowerment across Italian Cities: A Benchmarking Approach*. Citizen E-Participation in Urban Governance: Crowdsourcing and Collaborative Creativity. C. N. Silva. Hershey, PA, USA, IGI Global: 284-302.
- Bellio, E., L. Buccoliero, et al. (2013). *Marketing and Fundraising through Mobile Phones New Strategies for Non Profit Organizations and Charities*. ICE-B 10th International Conference on E-Business, Reykjavik, SCITEPRESS – Science and Technology Publications.
- Buccoliero, L. and S. Calciolari (2007). *Information and Communication Technology Evaluation: Role, Methods and Practices in the Public Sector. Developments in e-Government. A Critical Analysis*. D. Griffin, P. Trevorrow and E. Halpin. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, IOS Press. 13: 152-167.
- Buccoliero L, Bellio E, Prenestini A. *Patient web empowerment index (PWEI): 2009-2011 evaluation of Italian NHS Hospitals web strategies*. 46th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Maui, Hawaii, USA: IEEE Computer Science - CPS, 2013:9.
- Buccoliero, L. and M. Marsilio (2005). *E-government and territorial management. A case of GIS exploitation in Milan*. ICEG. D. Remenyi. Ottawa, Academic Conferences Limited: 57-68.
- Rigby, M. J., C. Hulm, D. Detmer and L. Buccoliero (2007). Enabling the Safe and Effective Implementation of Health Informatics Systems Validating and Rolling Out the ECDL/ICDL Health Supplement . MEDINFO 2007 K. A. Kuhn, J. R. Warren and T.-Y. Leong. Amsterdam, IOS PRESS.**
- Buccoliero, L. and F. Sala (2008). *ECDL Health in Italy. Collaboration and the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies*. P. Cunningham and M. Cunningham. Amsterdam, IOS Press: 89-99.
- Bellio, E. and L. Buccoliero (2009), *E-government and Web 2.0 applications: a multi-stakeholder evaluation.*, in *General Development Issues and Projects of EGOV 09*, H. Jochen Scholl, et al., Editors. Trauner: Linz, Austria. p. 131-139.
- Buccoliero, L., E. Bellio and A. Prenestini (2010). *Patient web empowerment index (PWEI): a tool for the assessment of healthcare providers' web strategies. A first benchmark of Italian NHS Hospitals*. MEDINFO 2010 C. Safran, S. Retie H. Marin. Amsterdam, IOS PRESS: 38-42.

## Books

Buccoliero, L., & Caruso, M. (Eds.). (2016). *Sanità Digitale e Marketing Riposizionare i servizi per riprogettare l'esperienza del paziente*. Catania: SudSanita.

Buccoliero, L. (2009) *Governo elettronico. Modelli, strategie e soluzioni innovative per una pubblica amministrazione digitale*. Milano, Tecniche Nuove.

Buccoliero, L., S. Calciolari e M. Marsilio (2008). *Sistemi amministrativo-contabili ERP in sanità: un approccio alla valutazione*. Milano, McGraw- Hill.

Buccoliero, L. e E. Mattavelli (2008). *La patente europea del computer. Certificazione informatica per gli operatori sanitari*. Milano, Tecniche Nuove.

**Buccoliero, L., S. Calciolari and M. Marsilio (2008). ERP systems in healthcare organisations: measuring the benefits and describing the critical success factors. Milano, McGraw-Hill.**

Buccoliero, L., C. Caccia e G. Nasi (2005). *E-he@lth. Percorsi di implementazione dei sistemi informativi in sanità*. Milano, McGraw-Hill.

Buccoliero, L., C. Caccia e G. Nasi (2002). *Il sistema informativo automatizzato nelle aziende sanitarie*. Milano, McGraw-Hill.

Buccoliero, L., V. Mele, G. Nasi e S. Calciolari (2001). *Verso l'ospedale virtuale. Aspetti socio-sanitari ed economico-gestionali della teleassistenza domiciliare*. Collana di Studi Gigi Ghirotti. Milano, Franco Angeli.

Buccoliero, L. e M. Meneguzzo, a cura di (1999). *Allearsi per comprare: politiche di acquisto dei network di aziende sanitarie*. CeRGAS. Milano, EGEA.

## Selected articles and book chapters in Italian

Buccoliero, L. (2020). "Tecnologie digitali per il "Patient Journey"." *Innovazione e-salute* 1(1): 7.

Buccoliero, L. (2018). *Marketing e cittadino-cliente: il marketing e la creazione di «valore sociale»*. *Marketing. Una disciplina fantastica: Omaggio a Enrico Valdani*. B. Busacca and M. Costabile. Milano, EGEA: 125-134.

Annovi, G., Castelfranchi, Y., Saviane, C., Bellio, E., Fontanot, D., Buccoliero, L., Pitrelli, N., & Scannapieco, G. (2017). *La maternità nelle comunità online. Nuove pratiche di appropriazione e nuove forme di cittadinanza tecnoscientifica*. *Problemi dell'informazione*, 2017: 459-486.

Buccoliero, L. (2016). *Le relazioni B2G: il comportamento di acquisto delle amministrazioni pubbliche*. In E. Valdani (Ed.), *Marketing @ Bocconi*. Milano: EGEA.

Buccoliero, L. (2016). *E-commerce per il cliente 2.0*. In E. Valdani (Ed.), *Marketing @ Bocconi*. Milano: EGEA.

Buccoliero, L. e A. Prenestini (2009). "La Cartella clinica elettronica per l'empowerment del paziente: i percorsi verso la realizzazione di Personal Health Record." *Management della Sanità*(5): 24-27.

Bellio, E., L. Buccoliero e A. Prenestini (2009). *Patient web empowerment: la web strategy delle aziende sanitarie del SSN*. Rapporto OASI 2009. *L'aziendalizzazione della sanità in Italia*. E. Anessi Pessinae E. Cantù. MILANO, EGEA: 413-434.

Bellio, E., L. Buccoliero e A. Prenestini (2010). *Health 2.0: internet per il patient empowerment nelle aziende del Servizio Sanitario Nazionale*. *La sanità come volano dello sviluppo economico*. M. Frey, M. Meneguzzo e G. Fiorani. Pisa, Edizioni ETS: 151-156.

Buccoliero, L. (2010). "Come realizzare un ospedale paperless: un modello "di marketing" dal Giappone." *E-Healthcare* 2(3): 70-73.

Bellio, E., L. Buccoliero e A. Prenestini (2010). *Patient web empowerment Index 2010: il ranking annuale della web strategy delle aziende del SSN*. Rapporto OASI 2010. *L'aziendalizzazione della sanità in Italia*. E. Anessi Pessina e E. Cantù. MILANO, EGEA.

## Annex 2: List of selected research projects

### Direzione o partecipazione alle attività di gruppi di ricerca a livello nazionale o internazionale

- Attività di ricercatore con incarico formale e remunerato ed attività strutturata e continuativa presso il CERGAS (Centro di Ricerca sulla Gestione dell'Assistenza Sanitaria) dell'Università Bocconi. In particolare, dal 1/3/2000 al 31/10/2010 responsabile scientifico e coordinatore del gruppo di ricerca "E-health e Sistemi Informativi".  
da 01-02-1995 al 31-10-2010
- Membro dell'International Scientific Committee Associazione Italiana di Telemedicina ed Informatica Medica (@AITIM) e dell'International Institute of Telemedicine (IITM) Università di Milano Bicocca  
da 01-01-2008 a oggi
- Partecipazione formale alle attività del gruppo di ricerca attivato dalla European Science Foundation (Exploratory Workshop on social care informatics and holistic health care, Keele University) UK e coautore della Final Declaration (si vedano pagine 48-52 del positioning paper ESF allegato).  
da 01-07-2010 al 31-07-2010
- Attività di ricercatore con incarico formale e remunerato ed attività strutturata e continuativa presso il CERMES (Centro di Ricerca sul Marketing e i Servizi) dell'Università Bocconi. In particolare, dal 1/11/2010 ad oggi responsabile scientifico e coordinatore del laboratorio di ricerca "Citizens Lab" e dall'1/1/2015 ad oggi responsabile scientifico e coordinatore del laboratorio di ricerca "Silver Marketing and Active Ageing Lab".  
da 01-11-2010 a oggi
- Partecipazione formale alle attività di ricerca dell'Institute of Digital Government at Waseda University finalizzate alla redazione degli International Digital Governments Rankings Report (edizioni 2014-2015-2016-2017).  
da 01-01-2011 a oggi
- President dell'Italy National Chapter della International Academy of CIO - IAC or International Academy of CIO was founded in 2006 in Japan by co-founders included Japan, USA, Indonesia, Philippines, Switzerland and Thailand. Members and alliances are evolving to include economies in all regions such as China, Cambodia, Holland, India, Korea, Laos, Hong Kong, Macao, Peru, Singapore, South Africa, Taiwan, UK, Viet Nam, Italy, Russia and etc. Its missions includes, firstly to establish academic standards based on its research on social phenomenon relating to ICT by elucidating the gradual process of its cause and effect, social and technical relations as well as the framework between the society and ICT on this Information Age. Secondly is to facilitate the exchange of information and ideas among Academy members, professionals and individuals in academic, business and government professions who are highly concerned with issues related to CIO. Thirdly is to foster the development of best practices in CIO and CIO Councils with the goal of furthering good e-Government and lastly is to introduce a global standard of CIO model by uniting academic resources with practical case studies to strengthen and enhance international competitiveness of the industry for the new Information Age. <http://www.academy-cio.org/intro.htm>  
da 01-01-2011 a oggi

### Responsabilità di studi e ricerche scientifiche affidati da qualificate istituzioni pubbliche o private

- Responsabile scientifico e coordinatore dei seguenti progetti di ricerca del CERGAS Centro di Ricerca sulla Gestione dell'Assistenza Sanitaria Università Bocconi affidati da diversi committenti pubblici e privati, aggregati per aree tematiche nel seguente elenco che contiene l'indicazione dei diversi committenti:
  - 1) Introduzione di sistemi di contabilità generale economico-patrimoniale nelle aziende sanitarie (Committenti: Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori, 1998-1999; Azienda Sanitaria Provincia di Milano 1, 1998-1999).
  - 2) Supporto alla riprogettazione del sistema informativo aziendale (Azienda per la Sperimentazione Milano, 1998, Azienda Ospedaliera di Legnano, 1999-2002, Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori 1998-2002, Azienda ULSS 13 Regione del Veneto 2001-2005, Ospedale San Raffaele 2004)
  - 3) Valutazione dell'impatto economico della telemedicina nell'assistenza sanitaria (Comitato Nazionale "Gigi Ghirotti" 2001)
  - 4) Valutazione dell'impatto economico della firma digitale nei reparti ospedalieri (Azienda ULSS di Treviso 2001-2002)
  - 5) Analisi degli scenari evolutivi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore delle public utilities (Etnoteam 2001)
  - 6) Analisi degli scenari evolutivi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore sanitario (Microsoft 2001-2004)
  - 7) Analisi del mercato dei sistemi informativi nelle aziende sanitarie e nella pubblica amministrazione locale e centrale (Oracle Italia 2001 - 2005)
  - 8) Modelli per la verticalizzazione sanitaria di soluzioni ERP (SAP Italia 2003-2004)
  - 9) E-government in the big eu cities (IBM 2004 - 2005)
  - 10) Analisi delle tendenze evolutive del mercato e-health (Telecom Italia 2006)
  - 11) E-government nella pubblica amministrazione e nel sistema scolastico del lechese. Un progetto di trasformazione verso la net economy (L@riodesk 2006-2007)
  - 12) Misurazione del valore dei sistemi amministrativo-contabili ERP (Oracle Italia 2006-2007)
  - 13) Misurazione del valore del progetto CRS SISS (Lombardia Informatica 2006-2007)
  - 14) Misurazione del valore dei sistemi di diagnostica per immagini RIS PACS (Divisione Ricerche SDA Bocconi - Siemens 2007)
  - 15) ICT per la trasformazione del sistema sanitario catalano e condizioni di trasferibilità ad altri contesti (IBM 2007-2008)

16) NETC@RDS E-TEN (Commissione Europea, Azienda ULSS 13 Dolo-Mirano 2007-2009)  
dal 01-01-1998 al 31-10-2010

- Responsabile scientifico e coordinatore dei seguenti progetti di ricerca del CERMES Centro di Ricerca sul Marketing e i Servizi Università Bocconi affidati da diversi committenti pubblici e privati, aggregati per aree tematiche nel seguente elenco che contiene l'indicazione dei diversi committenti:
  - 1) Netc@rds Innovazione digitale nei servizi sanitari europei (Commissione Europea, Azienda ULSS 13 Dolo-Mirano 2010-2011);
  - 2) Un modello di marketing per la corporate phylantrophy di JTI Italia (Japan Tobacco International Italia srl 2012-2013);
  - 3) Strategie di innovazione tecnologica in sanità: il valore del "patient empowerment" (Telecom Italia 2012-2013);
  - 4) Disease management companies: modelli di business innovativi e logiche di marketing strategico (Accura 2013-2014);
  - 5) Marketing e comunicazione per il genitore 2.0: web e social media strategy (IRCCS pediatrico "Burlo Garofalo" Trieste – Ministero della Salute 2016-2017);
  - 6) Silver Marketing and Silver Consumer (Zurich Insurance 2016-2017);
  - 7) Zurich Inspired by Happiness: modelli innovativi di misurazione della felicità del cittadino (Zurich Insurance 2017-2018).dal 01-11-2010 a oggi

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel cv ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679)

Milan, April 4th, 2023