

Indice

<i>Presentazione</i>	7
1. <i>Premessa</i>	11
2. <i>Il quadro di riferimento teorico: l'approccio sistemico vitale</i>	15
3. <i>Le ipotesi di ricerca</i>	27
4. <i>Analisi dell'ambiente di riferimento. Tendenze evolutive</i>	33
5. <i>Le fasi operative del programma di ricerca</i>	47
5.1 La definizione della base campionaria e del campione	49
5.2 La scelta della tecnica di indagine per la raccolta dei dati	50
5.3 Gli strumenti per la raccolta dei dati	51
5.4 Le fasi della raccolta dei dati	53
5.5 L'analisi dei dati	54
6. <i>I principali risultati della ricerca</i>	57
6.1 Assetto strutturale del sistema del consumo	61
6.2 I fattori di sensibilità e la reattività del sistema del consumo: alcune evidenze empiriche	66
6.3 Le dinamiche del sistema del consumo	80
7. <i>Considerazioni di sintesi e spunti per approfondimenti</i>	89
<i>Bibliografia</i>	97

Appendici

Appendice 1 – <i>La scheda tipo per la raccolta degli incidents</i>	107
Appendice 2 – <i>La normativa a tutela dei diritti dei consumatori in Italia e nell’Unione Europea</i>	113
Appendice 3 – <i>Le associazioni dei consumatori presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti</i>	151