

تهدف هذه الدراسة إلى قياس اتجاهات المستهلكين النهائيين نحو خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال المكونات الثلاثة للاتجاه (المعرفي، العاطفي، السلوكي)، وكذلك دراسة الفروق في الاتجاهات الناتجة عن المتغيرات الديمغرافية وخصائص الخدمة لأفراد عينة الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم إعداد إستبانة وتوزيعها على 800 مستهلك نهائي من المشتركين الأفراد في خدمة ADSL بولاية الجلفة وبومرداس، حيث تم إسترداد 730 إستبانة، منها 700 صالحة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى إيجابية اتجاهات المستهلكين النهائيين نحو خدمة ADSL بالنسبة لكل من (المكون المعرفي، المكون العاطفي، المكون السلوكي)، وخلصت الى وجود فروق (ذات دلالة إحصائية) في الإتجاهات تعزى للخصائص الديمغرافية (الجنس، المستوى الدراسي، المهنة، الدخل الشهري)، وأخرى تعزى لخصائص الخدمة (العرض المشترك فيه، فترات ضعف سرعة التدفق، عدد مرات الانقطاع، فترات التعبئة المسبقة)، وعدم وجود فروق في الإتجاهات تعزى لمتغيرات (السن، مدة الاشتراك، وسائل تعبئة الحساب).