

بمعنى إدراكه الفعلي وال حقيقي لتوقعاته، تبرز أهمية الأداء في الدراسات الخاصة بالرضا/ عدم الرضا من خاللكونه مقياس مبسط وعملي يمكن اللعتماد عليه للتعبير عن وجهة نظره في الجوانب المختلفة المتعلقة بأداء المنتوج، ناحية أخرى تكمن أهمية الأداء الفعلي كونه معيار المقارنة بينه وبين التوقعات بناء عن حالة المطابقة أو عدم