

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