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

Summarized by © lakhasly.com