**المستخلص** (Abstract)

تهدف الدراسة الحالية الى تحديد وتشخيص الأبعاد الأساسية لمتطلبات التحسين المستمر وكذلك تحديد وتشخيص الأبعاد الأساسية للقيمة المدركة للزبون في عينة الدراسة وبالتحديد في الوحدات الإدارية, فضلاً عن بيان اثر العلاقة بين أبعاد التحسين المستمر وأبعاد تحقيق القيمة المدركة للزبون.

حددت مشكلة الدراسة في عدة تساؤلات تمحورت حول طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، ولأجل ذلك وضع مخطط فرضي للدراسة يعبر عن فرضيتين رئيستين، ولأجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لاختبارات متعددة للتأكد من مدى صحتها .

استعملت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي كمنهج لدراسة المشكلة قيد البحث. ونظراً لمحدودية مجتمع الدراسة والمكون من (105) موظف في مختلف الوحدات الإدارية (المكتبة, مجانية التعليم, وحدة شؤون الطلبة, الأقسام الداخلية, الوحدة الرياضية, وحدة تدريب الطلبة) ولقد أشتملت الدراسة الحالية كل أفراد المجتمع، وتم الحصول على (89) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، ولأجل معالجة البيانات تمت الإستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المتوفرة في البرنامج الإحصائي ( v.18 SPSS).

توصلت الدراسة لمجموعة من الأستنتاجات من بينها وجود علاقات ارتباط ذو دلاله احصائية فيما بين المتغيرات (التحسين المستمر والقيمة المدركة للزبون) كذلك وجود تأثير ذو دلالة معنوي لمتغير(التحسين المستمر في القيمة المدركة للزبون)، وهذه النتائج جاءت متطابقة مع الفرضيات في هذا الجانب, وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.