

Measurement Of Service Quality Of Bilkent Computer Center Through Servoual

A THESIS

Yasemin CANKAT

June 1996

HF
5415.5
.C36
1996

**MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY OF BİLKENT
COMPUTER CENTER THROUGH SERVQUAL**

A THESIS

**SUBMITTED TO THE FACULTY OF MANAGEMENT
AND THE GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
OF BILKENT UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION**

By

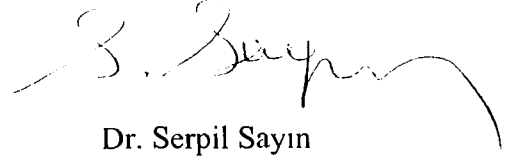
YASEMİN CANKAT

JUNE 1996

HF
5413.5
.C36
1996

1 053769

I certify that I have read this thesis and in my opinion it is fully adequate, in scope and in quality, as a thesis for the degree of Master of Business Administration.



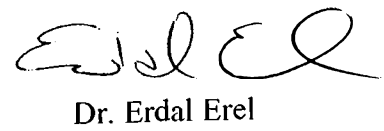
Dr. Serpil Sayin

I certify that I have read this thesis and in my opinion it is fully adequate, in scope and in quality, as a thesis for the degree of Master of Business Administration.



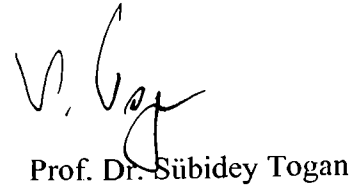
Dr. Murat Mercan

I certify that I have read this thesis and in my opinion it is fully adequate, in scope and in quality, as a thesis for the degree of Master of Business Administration.



Dr. Erdal Erel

Approved by the Dean of the Graduate School of Business Administration



Prof. Dr. Sübidey Togan

ABSTRACT

MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY OF BİLKENT COMPUTER CENTER THROUGH SERVQUAL

YASEMİN CANKAT

M.B.A. THESIS

Supervisor: Dr. Serpil Sayın

Together with the developments in the quality area, measuring service quality has become an important issue . The aim of this study is to measure the service quality of Bilkent Computer Center (BCC). BCC is responsible for providing computer services in Bilkent University. SERVQUAL, which is a popular tool for measuring the service quality of a company, is used for this purpose. SERVQUAL aims at measuring the difference between the expectations and perceptions of the customers of a service. This is achieved by conducting a questionnaire among the users and employees of the organizations. The SERVQUAL scores for the organization show that the expectations of students and the academic staff are not satisfied by BCC, especially in reliability, responsiveness and assurance dimensions. Our results also suggest that there may be different levels of dissatisfaction among various user groups. The results point out the major problems to be the lack of 'Marketing Research' orientation, management's commitment to service quality, goal setting, supervisory control systems, perceived control and horizontal communications.

Keywords: Quality, Service Quality, SERVQUAL, Measurement of Service Quality

ÖZET

SERVQUAL YÖNTEMİYLE BİLKENT BİLGİSAYAR MERKEZİNİN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

YASEMİN CANKAT

İŞLETME YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Yöneticisi: Dr. Serpil Sayın

Kalite alanındaki gelişmelerle birlikte servis kalitesinin ölçülmesi önemli bir tartışma konusu olmuştur. Bu çalışmanın amacı, Bilkent Bigisayar Merkezi (BCC) 'nin hizmet kalitesini ölçmektir. BCC, Bilkent Üniversitesi'nde bilgisayar hizmetleri sağlamakla yükümlüdür. Bu amaç için, hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan yaygın bir yöntem olan SERVQUAL kullanılmıştır. SERVQUAL, müşterilerin bir hizmet seviyesi hakkındaki beklentileri ve hizmet kalitesi konusundaki fikirleri arasındaki farkı ölçmeyi amaçlar. Bu çalışmada fark, kullanıcılara ve merkez çalışanlarına bir anket uygulanarak hesaplanır. Organizasyonun SERVQUAL puanları, özellikle güvenilirlik, duyarlılık ve temin boyutlarında öğrencilerin ve akademik personelin beklentilerinin, BCC tarafından karşılanamadığını göstermektedir. Aynı zamanda, çeşitli kullanıcı grupları arasında farklı seviyelerde menuniyetsizlik olabileceği de sonuçlar arasındadır. Sonuçlar, en önemli problemlerin 'pazar araştırması', yönetimin hizmet kalitesine bağlılığı, hedef belirleme, denetimci kontrol mekanizmaları, algılanan kontrol ve yatay haberleşme konularındaki eksikler olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.

ACKNOWLEDGMENTS

I would like to express my gratitude to Dr. Serpil Sayın for her valuable advice, and her continuous support and patience during the preparation of this thesis. I would also like to thank Dr. Murat Mercan and Dr. Erdal Erel for their valuable comments. Finally, I would like to thank Dr. Seyit Koçberber and all other BCC employees for their positive attitude during the study.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
ÖZET.....	ii
ACKNOWLEDGMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
LIST OF FIGURES.....	vi
LIST OF TABLES.....	vii
CHAPTER 1. INTRODUCTION AND PROBLEM DEFINITION.....	1
CHAPTER 2. LITERATURE REVIEW.....	7
CHAPTER 3. SERVQUAL.....	13
3.1 SERVQUAL Instrument.....	13
3.2. Gap 5: Customers' Expectations-Customer Perceptions.....	14
3.3. Gap 1: Customers' Expectations - Management's Perceptions.....	15
3.4 Gap 2: Management's Perceptions-Service Quality Specifications.....	16
3.5. Gap 3: Service Quality Specifications-Service Delivery.....	17
3.6. Gap 4: Service Delivery- External Communications.....	18
3.7. Overview of Service Quality Model.....	19
CHAPTER 4. METHODOLOGY.....	22
4.1.Calculation of Gap 5 (SERVQUAL scores).....	23
4.2.Calculation of Gap 1:.....	25
4.3.Calculation of Gaps 2 Through 4.....	26
4.4. Measuring Antecedents of Gaps 1 Through 4.....	26
4.5. Determining Scores For the Antecedents of Gaps 1 Through 4.....	27
CHAPTER 5. DISCUSSION OF RESULTS AND RECOMMENDATIONS	28
5.1. Gap 1.....	28

5.2. Antecedents of Gap 1 and Recommendations.....	31
5.3. Gap 2.....	33
5.4. Antecedents of Gap 2 and Recommendations.....	34
5.5. Gap 3.....	36
5.6. Antecedents of Gap 3 and Recommendations.....	37
5.7 Gap 4.....	39
5.8. Antecedents of Gap 4 and Recommendations.....	39
5.9. Gap 5 (SERVQUAL Score).....	40
CHAPTER 6. COMMENTS OF USERS ON BCC.....	44
CHAPTER 7. CONCLUSION.....	46
REFERENCES.....	49
APPENDIX A- FACULTIES AND SCHOOLS IN BILKENT UNIVERSITY.....	51
APPENDIX B-SOME APPLICATIONS DEVELOPED BY BCC FOR BILKENT UNIVERSITY.....	52
APPENDIX C-QUESTIONNAIRE FOR USERS.....	53
APPENDIX D-QUESTIONNAIRE FOR BCC EMPLOYEES.....	63
APPENDIX E-COMMENTS OF BCC EMPLOYEES.....	84
APPENDIX F-COMMENTS OF STUDENTS.....	97
APPENDIX G-COMMENTS OF ACADEMIC STAFF.....	129

LIST OF FIGURES

Figure 1:	Gap 5: Between Customers' Expectations and Perceived Service.....	15
Figure 2:	Gap 1: Between Customers' Expectations and Management's Perceptions of those Expectations.....	16
Figure 3:	Gap 2:Between Management's Perceptions of Customers' Expectations and Service Quality Specifications.....	17
Figure 4:	Gap 3:Between Service-Quality Specifications and Service Delivery.....	18
Figure 5:	Gap 4:Between Service Delivery and External Communications to Customers about Service Delivery.....	18
Figure 6:	Conceptual Model of Service Quality.....	20
Figure 7:	Process Model for Continuous Measurement and Improvement of Service Quality.....	21

LIST OF TABLES

Table 1:	The Weighted and Unweighted Gap 1 Scores of All Respondents.....	28
Table 2:	The Unweighted and Weighted Gap 1 Scores of Students and Academic Staff.....	29
Table 3:	The Unweighted and Weighted Gap 1 Scores of Users from Faculty of Engineering and Business Administration.....	30
Table 4:	Antecedents of Gap 1.....	31
Table 5:	Gap 2, 3 and 4 Scores for BCC.....	34
Table 6:	Antecedents of Gap 2.....	34
Table 7:	Antecedents of Gap 3.....	37
Table 8:	Antecedent of Gap 4.....	41
Table 9:	Overall Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores.....	41
Table 10:	Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Students.....	42
Table 11:	Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Academic Staff..	42
Table 12:	Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Users from Faculty of Engineering.....	43
Table 13:	Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Score of Users from Faculty of Business Administration.....	44

CHAPTER 1

INTRODUCTION AND PROBLEM DEFINITION

Bilkent University is one of the newest and at the same time one of the fastest growing universities in Turkey. It was founded in 1986, and in 10 years, the university has expanded to 3 campuses where nearly 10000 students are being educated. There are 7 faculties and 5 schools in Bilkent University. The names of these faculties and schools can be seen in Appendix A.

The opportunities provided by the university are quite developed when compared to the other universities in Turkey. Especially, the computer service, which is one of the most essential services in a university, is presumed to be quite effective in Bilkent. Information about the computer services is used extensively in the university catalogs in order to attract students to Bilkent University.

Computer services in the university are provided by Bilkent Computer Center, which is shortly known as BCC. BCC is responsible for providing a variety of computing resources to serve and meet the administrative, educational and research computing needs of the university community. Some of the applications developed by BCC can be seen in Appendix B. There are nearly 1700 PCs and 80 workstations in the university, under the responsibility of BCC.

BCC is a very important service provider for the university. It gives services to more than 10000 people. To have a better understanding of the scope of the services provided by BCC, we will briefly discuss hardware and human resources of the organization.

Hardware Resources

Crucial to most of the computer operations at Bilkent University are SUN Systems. Six high performance file servers and around seventy high graphics capability SUN workstations running under the UNIX operating system are available for use at Bilkent. The file servers support over 300 terminals and provide an interface with MS-DOS systems with PC-NFS. The most widespread type of computers at Bilkent University are Personal Computers. Over 1700 microcomputers are distributed throughout the campus in offices, PC labs and research areas. Two sun workstation labs and six PC labs (three in the Engineering Building and three in the Economics and Management Building) are administered by BCC and are open for faculty and student use. Other computing labs run by individual faculties or schools include a SUN Workstation lab in the Faculty of Science; two PC labs, one Macintosh lab and one PC/Macintosh/Workstation lab in the Faculty of Art, Design and Architecture; and seven PC labs in the Vocational School of Computer Programming and Office Management. All of these computers possess extensive networking capabilities.

The SUN workstations and PCs are connected to a campus wide Ethernet network. Through INTERNET Bilkent users are able to access other networks throughout the world and make use of e-mail, news, gopher, World Wide Web and similar services.

Human Resources

Currently, 36 people are employed by BCC. BCC staff is organized in certain groups to perform certain activities. These groups and their responsibilities are as follows:

Unix and Network Administration Group:

This group, consisting of three people, is responsible for the administration of servers (which are around 80) and routers, bridges, repeaters, MODEMS (which are 30 in total) for 24 hours a day. Network cabling is also performed by this group.

Technical Service:

This group is responsible for the maintenance and repair of PCs and printers in the university. 2 or 3 people are working under this group.

PC Applications Group:

This group is responsible for developing and updating the PC Application software that are necessary for the university members. Some of these applications can be seen in Appendix 2.

Unix Applications Group

This group is responsible for developing and updating the applications that run on UNIX operating system. Some applications of this group are: STARS (Student Academic Registration System, ERS (Early Registration System), AIRS (Academic Information Retrieval System), ORS (On-line Registration System), BLISS (Bilkent Library Information Services), BUCWIS (Bilkent University Campus-Wide Information System). Teams of two people are responsible for each application.

Unix and PC Labs Operating Group:

This group is responsible for handling laser printers and PC's /servers, opening laser quotas and handling problems with MODEMS. Employees in this group give

courses twice each year to the academic and administrative staff. These courses are usually on Windows, DOS, Word, Excel, Internet, etc.

Documentation Group:

This group is responsible for supplying the PC software, manuals and documentation needs of the current computing platforms. (PC, Unix etc.). The group lends both software and written documents to the students, academic staff and administrative staff.

Some employees may be responsible for different functions of different groups.

The educational backgrounds of the employees working in BCC differ among groups:

Operations Group consists of high school graduates who have taken computer courses. After they are employed, on-the-job training is given to them. People employed for the Unix Administration and Applications Group are graduates of Computer Engineering and Information Sciences. User Support, Consulting, Program Installation Groups consist of Computer Technology and Programming School Graduates.

The aim of this thesis is to measure the quality of the service provided by BCC to Bilkent students and the academic staff, using SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1990) , which is a tool developed for measuring service quality. Seeing BCC as a major service provider, this study aims to find out whether BCC is successful at satisfying its 'customers' and at which points the service needs improvement.

The study limits the customers to 'students' and 'academic staff', excluding the administrative staff, due to the fact that the services used by the students and academic staff are quite similar (like the registration system), while they may differ significantly from the services utilized by the administrative staff.

Our goal is to reach students and academic staff from a variety of faculties. However, since this is the first study towards measuring the service quality of BCC, and due to certain limitations caused by our measurement instrument SERVQUAL, we chose to focus on two faculties. These are the Engineering and Business Administration faculties, due to the fact that there are two different groups of laboratories in two distant buildings that primarily serve these faculties. Comparisons are made among the Engineering and Business Administration faculties. We believe that the results point out similarities or differences among groups that are physically apart and subject somewhat to different computing environments. Comparisons are also made among the service quality level perceived by the students and the academic staff, considering that there may be differences in the service provided by BCC to these groups, mainly because the students use the laboratories for their computing purposes, whereas academic staff have their own PCs in their offices.

SERVQUAL, which is a tool developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry¹ (1990) for measuring the level of service quality is used in this study. SERVQUAL is a multiple item scale instrument that contains an expectations section and a perceptions section. Assessing the quality of service is done by computing the difference between the ratings of these two sections along 5 dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

¹ Parasuraman, Zeithaml and Berry will be referred hereafter as PZB, due to the frequent reference.

The questionnaire is responded by the students and the academic staff, and the managers and employees of BCC. The results are evaluated comparing the scores on different dimensions of service quality, that are explained by PZB (1990).

PZB imply that SERVQUAL can be used to assess quality perceptions of internal customers of a company as well. In this study, the 'company' is used to mean 'Bilkent Computer Center', and the 'customers', the 'users' who have been limited to the students and the academic staff.

CHAPTER 2

LITERATURE REVIEW

Quality in delivering services has become an important issue, together with the developments in the 'quality' area. Though it has been possible to define and measure quality for tangible goods with increasing level of precision (Garvin, 1983), it has not been so easy to understand and control quality for services.

Service industries, as compared to manufacturing industries, involve a great deal of uncertainty (Boothe, 1990). Since services are performances rather than objects, precise manufacturing specifications for uniform quality rarely can be established and enforced by the service firm. Services cannot be measured, counted, inventoried and verified in advance of sale to ensure quality delivery. In most services, quality occurs during service delivery, usually in an interaction between the customer and contact personnel of the service firm. Because of this service quality is highly dependent on the performance of employees (PZB, 1988).

Measuring the level of service quality is essential to survive in the increasingly hostile environment. Managers need to have a technique that helps them understand the nature and level of service quality they provide. Though measurement of service quality is a growing interest to researchers and managers, not so many tools have been developed in literature.

One of the most popular measures of service quality is SERVQUAL, developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, 1991). It has been widely cited in marketing literature, also its use in industry is widespread. SERVQUAL uses a 'difference score' method of measurement. Difference scores involve the subtraction of scores on one measurement from another measurement to create a new variable

which is used in subsequent data analysis. Service quality is assessed by subtracting subjects' ratings of expected level of service from their ratings of the actual level of service received with respect to each of a number of specific items representing five dimensions of a service. The average of the difference scores making up a dimension serve as the overall measurement of service quality (PZB, 1988).

The purpose of SERVQUAL is to serve as a diagnostic methodology for uncovering broad areas of a company's service quality shortfalls and strengths. The use of SERVQUAL can be supplemented with additional qualitative or quantitative research to uncover the causes underlying the key problem areas or gaps identified by a SERVQUAL study. SERVQUAL is a useful starting point, not the final answer, for assessing and improving service quality. Its standard five-dimensional structure serves as a meaningful framework for tracking a firm's service quality performance over time and comparing it against the performance of competitors. This makes SERVQUAL a valuable tool that the service firm can use in order to gain competitive advantage. SERVQUAL is most useful when it is used periodically to track service quality trends, and when it is used in conjunction with other forms of service quality measurement (PZB, 1991).

SERVQUAL has been used for measuring service qualities of different service providers. For example, Babakus and Mangold (1992) have used SERVQUAL in measuring the service quality in a hospital service environment, and have concluded that it is a reliable and valid instrument in the hospital environment and in a variety of other service industries.

SERVQUAL has also been used in other MBA theses at Bilkent University as well. Some of these include Kardem Barin's application (1995) to Vakko, Can Murat

Alpaslan's application (1995) to Bilkent University Library, and Sibel Bostanci's application (1995) to Sevgi Hospital.

Seeing BCC as an Management Information Systems (MIS) provider, MIS success evaluation measures in literature can be seen as applicable to BCC. User satisfaction has been one of the main determinants of Information Systems success by many authors. Conrath and Sharma (1993) have come up with a combination of four constructs in measuring the overall success of computer based information systems, the first one being "user satisfaction". Amoako-Gyampah and White (1993), have used a questionnaire to show that user perception of level of involvement has a direct and significant impact on user satisfaction, seeing user satisfaction as a surrogate for system success. Menkus (1989) says that one of the two fundamental characteristics of "quality information systems", is being designed to conform to customer requirements. Eilon (1993) suggests the quality of information systems to be measured by using two surrogate measures: user satisfaction and waste. He says that user satisfaction can be determined by responses to a range of questions on various aspects of using the system. Thus, several authors in literature have concluded that one of the main determinants of an information system's performance measure is "user satisfaction".

However, no particular and widely accepted framework has been offered to measure information systems quality in literature. The 'user satisfaction' measure proposed in measuring the quality of an information system (IS) is similar to the SERVQUAL measure in that, SERVQUAL uses "customer perceptions of quality" in defining service quality. The users of an information system can be defined as the 'internal customers' of the system. Since it is possible to use SERVQUAL for internal customers (PZB,1990), it would be appropriate to apply SERVQUAL to measure the

service quality of an information system, thinking of the users as the internal customers. Taking into consideration that SERVQUAL provides the organization with certain quantitative measures for taking certain actions to improve service quality, SERVQUAL will be used to measure the service quality of an information system provider in this study. Further studies may concentrate on frameworks using similar dimensions as in SERVQUAL for measuring service quality of an information system.

There have been several criticisms in literature to SERVQUAL as well. Carman (1990) concludes that the PZB dimensions of SERVQUAL are not completely generic and proposes the customization of the wording and the subject of some individual items to each service setting. He suggests alternative procedures for collecting and analyzing the expectations and perceptions at the individual level.

Babakus and Boller (1992) assert that SERVQUAL suffers from methodological shortcomings. They examine the dimensionality and conclude that 2 dimensional factor structures are determined by the direction of item wording; i.e., negatively keyed items are loaded heavily on one factor and all positively keyed items are loaded on the other factor.

Cronin and Taylor (1992) suggest that the SERVQUAL conceptualization is in fact flawed. They say it is based on a satisfaction paradigm rather than an attitude model, and also that their empirical analysis of the structural model suggests that the SERVQUAL model confirms in only two of the four industries they look at. Their evidence supports the use of a performance-based measures of service quality, which they call SERVPERF.

Brown, Churchill and Peter (1993) indicate that SERVQUAL has problems with its measurement as a difference score. They conclude that, though SERVQUAL had high reliability, its reliability was below that of a non-difference score measure of service quality.

There has been other publications that aim to measure service quality as well. Brown and Swartz (1989) use three sets of algebraic differences between various patient and doctor perceptions of medical services, to measure the service quality for professional services.

Some suggestions start with criticizing SERVQUAL and come up with specific methods. For example, Bolton and Drew (1991) develop a multistage model of service quality and value, that does not measure expectations concerning service quality dimensions and elicits direct measures of disconfirmation, different from SERVQUAL. They argue that customers' assessments of continuously provided services may solely depend on performance and disconfirmation. Cronin and Taylor (1992), assert that service quality should be measured as an attitude, and come up with a performance based scale called SERVPERF, still starting by criticizing SERVQUAL. Teas (1993) questions the validity of perceptions-expectations framework of SERVQUAL and comes up with the evaluated performance (EP) perceived quality and normed quality (NQ) measurement frameworks. Andaleeb and Basu (1994) use perceived fairness as a construct. They use a similar method to SERVQUAL in order to measure the service quality in the automobile industry. Their questionnaire consists of 5 factors, (perceived fairness, empathy, responsiveness, reliability and convenience) the direct assessment of satisfaction with the service rendered and behavioral intention regarding the use of service quality in the future. To measure the response to each item, a 7 point scale was used similar to

PZB (1988). They examine how customer satisfaction depends on their perceptions of the actual service rendered, rather than focusing on the gaps between expectations and perceptions.

Rust and Zahorik (1993) measure service quality and customer satisfaction, through determining which service attributes most determine customer satisfaction in a specific industry, and provide a mathematical framework for making accountable resource allocation to improve customer satisfaction.

The current state of the literature shows that there is no one agreed-upon best way of "measuring" service quality. Although measurability of service quality is also questioned, the need for some quantitative evaluations of service quality is practically evident. Despite the criticisms against it, in this thesis we will employ SERVQUAL as a tool to measure the service quality of BCC. This is due to the lack of any other mechanism that definitely outperforms SERVQUAL in what it measures and how it measures.

CHAPTER 3

SERVQUAL

3.1. SERVQUAL Instrument

Parasuraman, Zeithaml and Berry define service quality as the discrepancy between customers' expectations and perceptions. PZB have come up with the tool SERVQUAL, after conducting many focus groups to find out the factors influencing expectations and dimensions of service quality used by customers in judging the service quality. They have identified 10 general criteria or dimensions that are defined as follows:

1. **Tangibles:** Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials.
2. **Reliability:** Ability to perform the promised service dependably and accurately.
3. **Responsiveness:** Willingness to help customers and provide prompt service.
4. **Competence:** Possession of the required skills and knowledge to perform the service.
5. **Courtesy:** Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel.
6. **Credibility:** Trustworthiness, believability, honesty of the service provider.
7. **Security:** Freedom from danger, risk or doubt.
8. **Access:** Approachability and ease of contact.
9. **Communication:** Keeping users informed in language they can understand and listening to them.
10. **Understanding the Customers:** Making the effort to know users and their needs.

As a result of the various statistical analyses, considerable correlations were identified among items representing several of the original ten dimensions, and they were consolidated into 5 remaining dimensions: Tangibles, reliability, responsiveness, assurance (including competence, courtesy, credibility and security) and empathy (including access , communication and understanding the customer). These 5 dimensions constituted the dimensions of SERVQUAL.

The SERVQUAL approach develops a conceptual model linking customer-perceived quality deficiencies to within-company deficiencies or gaps. PZB (1991) have identified five gaps to understand and improve the service quality. These gaps are as follows:

Gap 1: Customers' Expectations - Management's Perceptions

Gap 2: Management's Perceptions-Service Quality Specifications

Gap 3: Service Quality Specifications-Service Delivery

Gap 4: Service Delivery- External Communications

Gap 5: Customers' Expectations-Customer Perceptions

3.2. Gap 5: Customers' Expectations-Customer Perceptions

This gap represents the potential discrepancy between the expected and perceived service from the customers' standpoint. Figure 1 represents gap 5, which is referred to as the service quality shortfall perceived by customers. The factors that affect what a customer expects, are found out to include word-of-mouth communications, personal needs, past experience and external communications from the service provider. The other four gaps are the service provider gaps that contribute to gap 5.

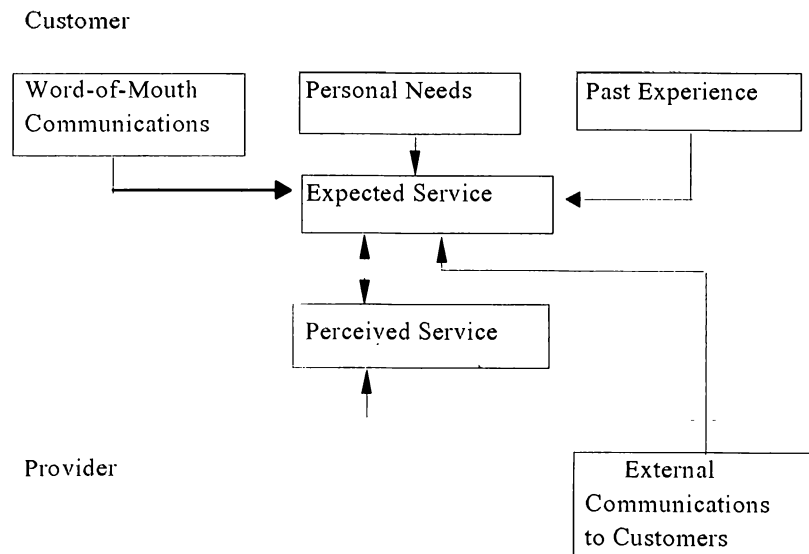


Figure 1. Gap 5: Between Customers' Expectations and Perceived Service

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

3.3. Gap 1: Customers' Expectations - Management's Perceptions

Managers and employees of service firm executives may not know exactly the characteristics that convey high quality to customers. They may not know about certain service features critical to meeting customers' desires or the levels of performance that customers desire along these features.

In such cases, managers may give decisions that result in perceptions of poor service quality. They may misallocate the resources to areas where customers are not very much concerned about, or not allocate resources to areas where customers are likely to be of great concern. Consequently, a gap as shown in Figure 2 results in service quality performance. The first step in improving quality (i.e. narrowing gap

5) is for management to acquire accurate information about customers' expectations (i.e. close gap 1).

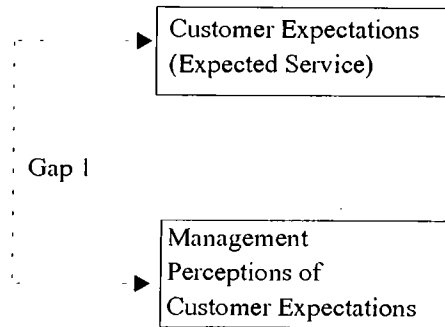


Figure 2. Gap 1: Between Customers' Expectations and Management's Perceptions of those Expectations

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

3.4. Gap 2: Management's Perceptions-Service Quality Specifications

Another prerequisite for achieving superior quality in service is the presence of performance standards that reflect the management's perceptions of customer expectations. Managers usually have difficulties in converting their knowledge of customers' expectations into concrete performance standards, thinking that it is impossible to set precise service specifications. Gap 2, which is the gap between awareness of customers' expectations and the translation of that awareness into appropriate service standards, results from the absence of wholehearted management commitment to service quality. This gap, as seen in Figure 3, shows that when service standards are absent, or when the standards in place do not reflect customers' expectations, quality of service as perceived by customers is likely to suffer. When there are standards that reflect what customers expect, the quality of service they receive is likely to be enhanced. That is why, PZB assert that closing gap 2 by setting

performance standards that reflect customers' expectations should have a favorable impact on customers' service-quality perceptions.

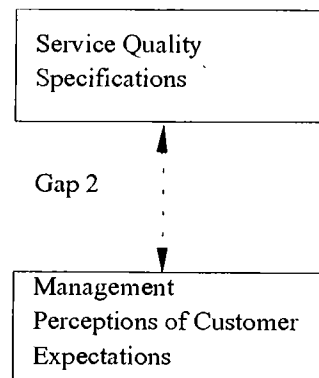


Figure 3. Gap 2: Between Management's Perceptions of Customers' Expectations and Service Quality Specifications

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

3.5. Gap 3: Service Quality Specifications-Service Delivery

This gap, (see Figure 4) refers to the discrepancy between service-performance standards and actual service delivery. The reasons of the gap are usually unwillingness and/or inability to contact personnel to meet the standard. However, there are other constraints as well, like inadequate internal systems to support contact personnel, insufficient capacity to serve. PZB assert that, even when standards accurately reflect customers' expectations, if the service delivery performance falls short of standards, it falls short of what customers expect as well (Gap 5).

By ensuring that all the resources needed to achieve the standards are in place, i.e. by narrowing gap 3, it would be possible to reduce gap 5 as well.

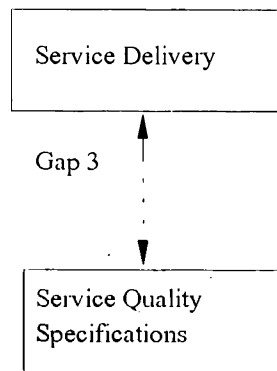


Figure 4. Gap 3: Between Service-Quality Specifications and Service Delivery

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

3.6. Gap 4: Service Delivery- External Communications

For many customers, one of the key determinants of expectations is the service provider's external communications. The expectations of customers are raised when the service company makes promises through communications. So a gap between the actual service and the promised service (gap 4, as seen in Figure 5) widens if the promises made by a company are not met, and this also affects customers' perceptions of service quality (gap 5) adversely.

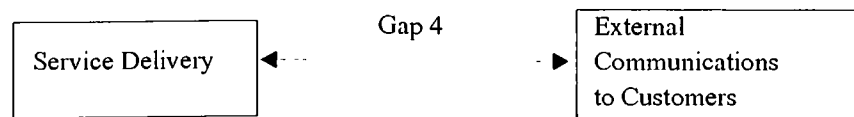


Figure 5. Gap 4: Between Service Delivery and External Communications to Customers about Service Delivery

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

Related to the issue of external communications, another behavior that affects the customers' service perceptions is failing to inform customers on behind-the-scenes efforts. This failure would cause the customers to perceive that a service is delivered in a less favorable way.

The perceptions of customers would be enhanced by educating customers to be better users of the service and by explaining to customers facets of the service process.

Gap 4 is due to the breakdown in coordination between those responsible for delivering the service and those in charge of describing and/or promoting the service to customers. To narrow gap 4, and thus gap 5, effectively coordinating actual service delivery with external communications is necessary.

3.7. Overview of Service Quality Model

The various gaps are measures for understanding the service quality and its determinants. This conceptual model of gaps (Figure 6) implies that closing Gap 5 is only possible through closing Gaps 1 through 4 and keeping them closed. Service quality shortfalls perceptions would result as long as one or more of Gaps 1 through 4 exist.

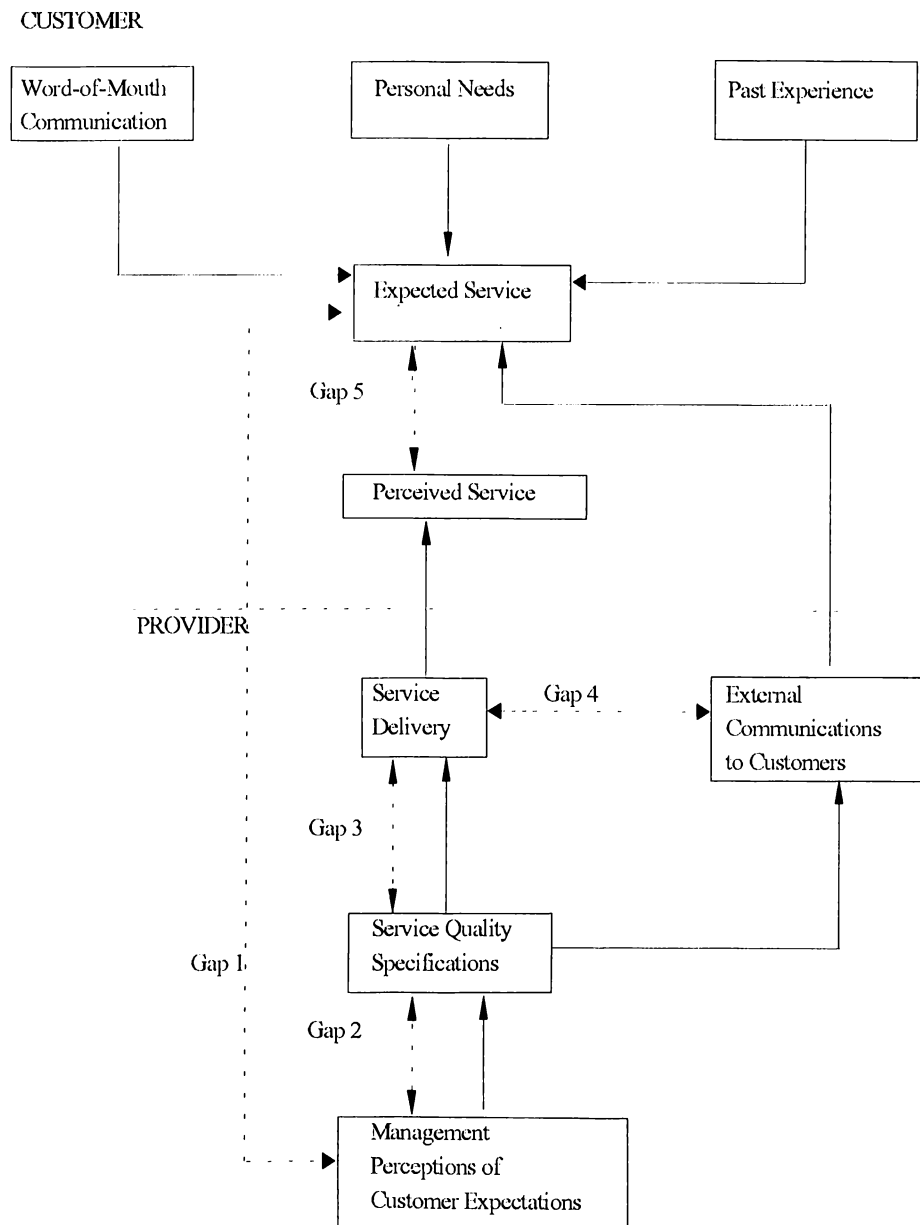


Figure 6. Conceptual Model of Service Quality

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

The conceptual model also implies a logical process by which companies can employ to measure and improve the quality of service (see Figure 7). The questions

on the left correspond to the five gaps. By answering these questions, managers may gain insights about their weakest points and take action for closing these gaps.

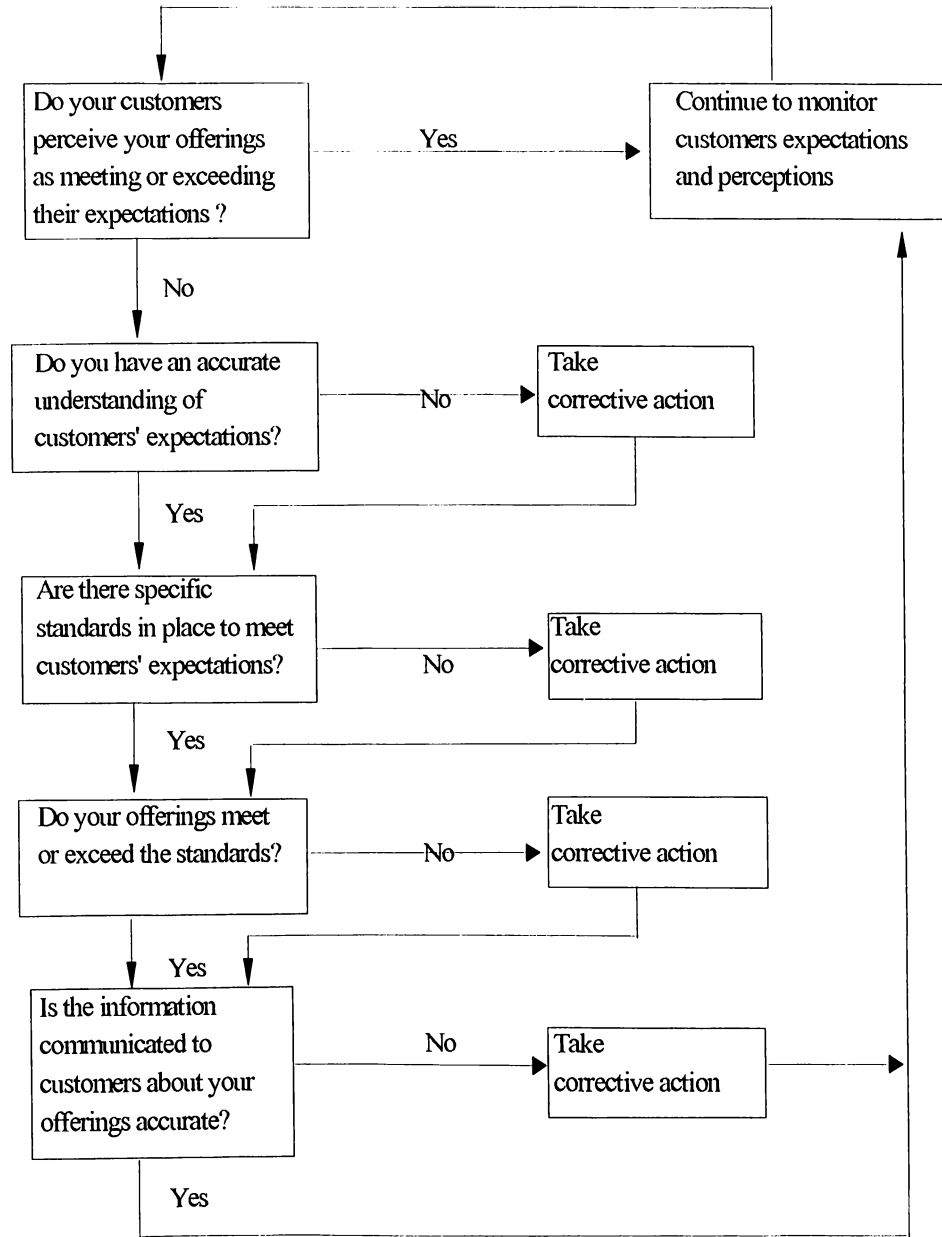


Figure 7. Process Model for Continuous Measurement and Improvement of Service Quality

Source: Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, Collier Macmillan Publishers, London, 1990

CHAPTER 4

METHODOLOGY

SERVQUAL questionnaires were used to measure the gaps explained in the previous section.

The first set of questionnaires (Appendix C) were distributed to the users of BCC, who are identified in two groups: students and academic staff. The questionnaires were distributed to 60 students, 30 of whom are management , 10 are industrial engineering, 10 are computer science and 10 are electrical engineering students of third and fourth year. All 60 questionnaires were returned back. Same questionnaires were also distributed to 30 academicians, 15 of whom are from management, 5 from electrical engineering, 5 from industrial engineering and 5 from computer science departments. Of the 30 questionnaires, 27 have been collected back. The first set of questionnaire contains an expectations section and a perceptions section, each consisting of 22 questions. It also contains customers' assessment of the relative importance of the five dimensions. A 7 point Likert scale is used. In the perceptions section, the users rate their opinions on Bilkent Computer Center. In addition to the standard SERVQUAL questions, further questions were asked about their departments, number of years in Bilkent University and their general comments and suggestions on the service quality of BCC, in order to gain more insight about the reasons of the probable gaps to be measured.

The second set of questionnaires (Appendix D), were distributed to 30 BCC employees. 29 of them were returned back. Gaps 1 and 2 are managerial gaps, whereas gaps 3 and 4 pertain more to first line employees. So, PZB suggests that the first part of this questionnaire be responded by managers for measuring gaps 1 and 2, and the second part be responded by first-line employees. However, BCC is a flat

organization. There is only one manager and all the employees are working under him at the same level. Consequently, there are no employees that can be defined as 'first line employees'. Because of these reasons, the same set of questionnaire was distributed to 30 BCC employees and collected from 29 employees. Gaps 1, 2, 3 and 4 were calculated based on the answers of these 29 people.

The second set of questionnaire contains only the expectations section consisting of 22 questions. The next three sections, each consisting of 5 questions is used to measure gaps 2, 3 and 4 respectively. The last two sections consist of 19 and 26 questions. These sections are used to measure antecedents of gaps 1 through 4, however some questions were eliminated from the original SERVQUAL instrument. The questions eliminated were mainly on selling and competition. Since BCC is not a profit seeking organization, these questions did not fit the characteristics of the organization. In all 6 sections, again a seven point Likert scale is used. Additionally, similar questions on general assessment of service quality of BCC was asked to BCC employees as well.

4.1. Calculation of Gap 5 (SERVQUAL scores)

SERVQUAL statements are grouped into five dimensions as follows:

Dimension	Statements Pertaining to the Dimension
Tangibles	Statements 1-4
Reliability	Statements 5-9
Responsiveness	Statements 10-13
Assurance	Statements 14-17
Empathy	Statements 18-22

A Gap 5 score is calculated as follows:

Calculating the SERVQUAL score involves computing the difference between the scores users assign to the paired expectations perceptions statements. Specifically, a gap score for each statement pair, for each user is computed as follows:

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

BCC's quality of service along each of the 5 dimensions can be assessed across all users by averaging their SERVQUAL scores on statements making up the dimension. For example, if N customers responded to a SERVQUAL survey, the average SERVQUAL score along each dimension is obtained through the following two steps:

1. For each user, SERVQUAL scores on the statements pertaining to the dimension are added and the sum is divided by the number of statements making up the dimension.

2. The quantity obtained in step 1 is added across all N users and the total is divided by N.

The SERVQUAL scores obtained for the five dimensions can be averaged. This measure is an unweighted SERVQUAL score, because it does not take into account the relative importance of that users attach to various dimensions.

An overall weighted SERVQUAL score that takes into account the relative importance of the dimensions is obtained through the following four steps:

1. For each user, the average SERVQUAL score for each of the five dimensions is computed.

2. For each user, the SERVQUAL score for each dimension is multiplied by the importance weight assigned by the users to that dimension (the importance weight is the points the user allocated to the dimension divided by 100).

3. For each user, the weighted SERVQUAL scores across all five dimensions are added to obtain a combined weighted SERVQUAL score.

4. The scores obtained in step 3 are added across all N users and the total is divided by N.

The same scores were also calculated for students and academicians, and users from Business Administration and Engineering Faculties separately to see whether a comparison among the groups is possible.

4.2.Calculation of Gap 1:

Measurement of gap 1 requires comparison of responses pertaining to expectations of BCC employees and users. The extent of gap 1 is measured by determining the discrepancy between the managers' (in this case employees') ratings and the users' ratings on the corresponding questions of the SERVQUAL questionnaire. Specifically, a gap 1 score along each of the five dimensions was computed as follows:

1. The average expectation score along the dimension for the user sample was determined.
2. The average expectation score along the dimension as perceived by the employee sample was determined using the same procedure as under step 1, but on data from the employee sample.
3. The average score determined in step 1 was subtracted from the average score determined in step 2.

Also, overall and weighted gap 1 scores were calculated. The overall gap 1 score was computed by averaging the scores across the five dimensions for each sample separately and then computing the difference between the two sample averages.

For the weighted overall gap 1 score, first, a weighted expectation score was computed for each sample separately and then the difference between the two weighted sample scores were computed.

The same scores were also calculated for students and academicians, and used from Business Administration and Engineering Faculties separately to see whether comparison among the groups is possible.

4.3. Calculation of Gaps 2 Through 4

Gaps 2 through 4 were measured by asking all employees to directly indicate their perceptions of the extent of these gaps. An overall measure of each gap was obtained by averaging the scores across the five rating scales pertaining to the gap.

4.4. Measuring Antecedents of Gaps 1 Through 4

The last two sections of the second set of questionnaires, contain statements that pertain to specific factors. Again, seven-point scales (ranging from Disagree Strongly to Agree Strongly) are attached to the statements to obtain the respondents' ratings.

The specific antecedents and statements on the questionnaire pertaining to the following:

<i>Antecedents of Gap 1</i>	<i>Corresponding Statement</i>
Marketing research orientation	Statements 1-4
Upward communication	Statements 5-8
Levels of management	Statement 9
 <i>Antecedents of Gap 2</i>	 <i>Corresponding Statement</i>
Management's commitment to service quality	Statements 10-12
Goal setting	Statements 13-14
Task standardization	Statements 15-16
Perception of feasibility	Statements 17-19

The specific antecedents and the questionnaire statements pertaining to the last section of the questionnaire are as follows:

<i>Antecedents of Gap 3</i>	<i>Corresponding Statements</i>
Teamwork	Statements 1-5
Employee-job-fit	Statements 6-7
Technology-job-fit	Statement 8
Perceived control	Statements 9-12
Supervisory control systems	Statements 13-15
Role conflict	Statements 16-18
Role ambiguity	Statements 19-23
 <i>Antecedents of Gap 4</i>	 <i>Corresponding Statements</i>
Horizontal communication	Statements 24-26

4.5. Determining Scores For the Antecedents of Gaps 1 Through 4

The average score for each antecedent (on a scale of 1 to 7 on which the higher the score the more favorable the current status of the antecedent) is computed through the following two steps:

1. For negatively worded statements pertaining to the antecedent, the ratings given by the respondents are reversed (i.e. , score 7 as 1, 6 as 2, etc.).
2. For each respondent, the scores on the statements comprising the antecedent are added and divided by the total number of statements.
3. The scores obtained in step 2 are added across all respondents and divided by the number of respondents.

For the weighted overall gap 1 score, first, a weighted expectation score was computed for each sample separately and then the difference between the two weighted sample scores were computed.

The same scores were also calculated for students and academicians, and users from Business Administration and Engineering Faculties separately to see whether a comparison among the groups is possible.

4.3. Calculation of Gaps 2 Through 4

Gaps 2 through 4 were measured by asking all employees to directly indicate their perceptions of the extent of these gaps. An overall measure of each gap was obtained by averaging the scores across the five rating scales pertaining to the gap.

4.4. Measuring Antecedents of Gaps 1 Through 4

The last two sections of the second set of questionnaires, contain statements that pertain to specific factors. Again, seven-point scales (ranging from Disagree to Strongly Agree) are attached to the statements to obtain the respondents' ratings.

The specific antecedents and statements on the questionnaire pertaining to them follow:

<i>Antecedents of Gap 1</i>	<i>Corresponding Statements</i>
Marketing research orientation	Statements 1-4
Upward communication	Statements 5-8
Levels of management	Statement 9
 <i>Antecedents of Gap 2</i>	 <i>Corresponding Statements</i>
Management's commitment to service quality	Statements 10-12
Goal setting	Statements 13-14
Task standardization	Statements 15-16
Perception of feasibility	Statements 17-19

CHAPTER 5

DISCUSSION OF RESULTS AND RECOMMENDATIONS

5.1. Gap 1

Knowing what customers expect is the first and possibly the most critical step in delivering high quality service. The first gap is the difference between what users expect and what management perceives they expect.

When we look at the overall gap 1 scores, (the scores calculated by including all users), we observe that there is a difference of 0.38 points in the unweighted, and a difference of 0.47 points in the weighted expectations of users and the perceptions of expectations of employees. (See Table 1).

Table 1. The Weighted and Unweighted Gap 1 Scores of all Respondents

Expectation Scores	<i>T</i>	<i>RL</i>	<i>RS</i>	<i>AS</i>	<i>EP</i>	Unweighted	Weighted
<i>Employees</i>	6.01	6.01	5.48	5.67	4.62	5.56	5.65
<i>Users</i>	6	6.37	5.99	6.17	5.18	5.94	6.12
GAP 1	-0.01	0.36	0.51	0.5	0.56	0.38	0.47

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

This shows that, BCC is weak in knowing what the users expect and that there is room for improvement, especially in dimensions of reliability, responsiveness assurance and empathy, though the expectations of employees on tangibles dimensions are above expectations of users.

Table 2: The Unweighted and Weighted Gap 1 Score of Students and Academic Staff

Expectations	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted
<i>Employees</i>	6.01	6.01	5.48	5.67	4.62	5.56	5.65
<i>Students</i>	6.06	6.31	5.95	6.10	5.89	5.89	6.05
<i>Academic Staff</i>	5.86	6.51	6.09	6.33	5.48	6.06	6.28
<i>GAP 1 (Students)</i>	0.05	0.30	0.47	0.43	0.42	0.33	0.4
<i>GAP 1 (Acad.Staff)</i>	-0.15	0.50	0.61	0.66	0.86	0.5	0.63

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

When we compare the gap 1 scores of students and the academic staff (Table 2), we see that the gap for the academic staff is more (0.5 as opposed to 0.33) than the gap for the students. This difference is due to the higher expectations of the academic staff in reliability, responsiveness and assurance dimensions. Though the expectation perceptions of BCC employees exceed those of the academic staff, they fall short of the expectations of students in tangibles dimension. This difference in overall results may be explained by the factors influencing expectations described by PZB (1990). PZB says that one of the factors influencing expectations is "past experience". Since most of the academic staff in Business Administration and Engineering faculties have studied in universities in the United States, it is possible to say that their past experience with computer centers is more than that of students. So, their expectations on the standards of the service level of a computer center are naturally higher.

The difference in expectations is also observed in the weighted scores, where the importance given by the users to the dimensions is taken into consideration. The scores in gaps being higher when compared to the unweighted scores both for the overall group (Table 1) and for the students and academic staff (Table 2), show that BCC is not aware of the importance given by the users to the dimensions. In the overall category (Table 1), they think that users' expectations of tangibles dimension is higher than what they actually is, whereas the users care more about reliability (ability to perform the promised service dependably and accurately), responsiveness (willingness to help customers and prompt service) and assurance (knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence) and empathy.

Table 3: The Unweighted and Weighted Gap 1 Score of Users from Faculty of Engineering and Business Administration

Expectations	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted
<i>Employees</i>	6.01	6.01	5.48	5.67	4.62	5.56	5.65
<i>Eng. Users</i>	5.98	6.49	6.11	6.27	5.03	5.98	6.05
<i>B.Adm.Users</i>	6.01	6.26	5.88	6.08	5.32	5.91	6.28
<i>GAP 1(Eng)</i>	-0.03	0.48	0.63	0.6	0.41	0.42	0.4
<i>GAP 1(B.Adm)</i>	0	0.25	0.4	0.41	0.7	0.35	0.63

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

When we compare the gap 1 scores among users from Engineering faculty and Business Administration faculties (Table 3), we see that the users from the

Engineering faculty have slightly higher expectations than the users from Business Administration faculty. This can again be explained by the "past experience" factor. In the past, there was a significant difference among the service levels of the two faculties. Factors like proximity of BCC to Engineering Faculty laboratories and offices, and the policy of Bilkent University towards Engineering faculty have contributed to the better service given to this faculty. However, during the last few years, this service has worsened too. It can be concluded that since the members of the Engineering faculty have had better experiences with BCC, their expectations are higher.

5.2. Antecedents of Gap 1 and Recommendations

There are three conceptual factors that contribute to Gap 1: 1) lack of "marketing research" orientation 2) inadequate upward communication 3) too many levels of management.

Table 4. Antecedents of Gap 1

Antecedent	Score
Marketing Research Orientation	4.09
Upward Communication	4.78
Levels of Management	4.48

As can be seen from Table 4, employees think that BCC falls short of all the three factors, the worst being the marketing research orientation. We know that BCC does not perform any kind of research to find out the expectations of its users. Rather, it assumes it knows what customers should want and delivers that. Since BCC is not a profit center for the university, it is likely that the managers do not consider the users

as their customers. However, to provide service quality, finding out what the customers expect is essential. In order to close gap 1, the following strategies are recommended:

- BCC should use the complaints it receives strategically. Even though listening to complaints is not sufficient to understand the users' expectations, complaints can become part of a larger process of staying in touch with users. The written complaints received through the complaint boxes placed at various places of Bilkent University, through BCC-hotline and oral complaints received through user-contact personnel can provide important information about the failures and breakdowns in the service system. These complaints can be tallied, summarized daily and placed in problem files. In this way, the management can review the key areas of users' dissatisfaction on a regular basis and make changes to meet the users' expectations.

- BCC should engage in comprehensive user-expectation studies. This could be done through questionnaires, focus groups or/and interviews. Recognizing that users' expectations are dynamic, management should create a user profile and continue to update the information and strategies with respect to this profile.

Upward communication is another factor that contributes to gap 1. BCC is insufficient in providing the upward communication from contact personnel to management (Table 4). In our case, user-contact personnel correspond to most of the BCC employees, especially system and laboratory operators. This result is interesting because BCC is a flat organization, with all the employees working at the same level and they are working directly under the manager. The comments of the employees at the end of the questionnaires (Appendix E) and the interviews give us a clue about

this problem. Employees are not motivated, thus not very willing to communicate the problems to upper management, due to some reasons like low salaries, heavy work load, lack of training, etc.

Though the upward communication factor has the highest score among the three (Table 4), it is possible to improve it. A suggestion might be providing efficient and effective types of communications that are formal (e.g. reports of problems) and informal (e.g. discussions between contact personnel and upper -level management). We found out that BCC employees have weekly meetings with the top management, however they say that "nothing changes when they communicate the problems, so they do not go on reporting the same problems anymore". Thus, the solution is to motivate the employees to continue receiving feedback from them and to use this information effectively to solve the problems in service quality.

The last factor for gap 1, "too many levels of management between contact personnel and management", is somehow related to the second factor. Again, the same arguments can be used to explain the presence of a gap despite the fact that there are no levels between contact personnel and management.

5.3. Gap 2

Gap 2 is the discrepancy between managers' perceptions of users' expectations and the actual specifications they establish for service delivery.

Table 5: Gap 2, 3 and 4 Scores for BCC

<i>GAP</i>	T	RL	RS	AS	EP	Average
GAP 2	3.93	5.00	3.90	4.45	3.00	4.06
GAP 3	4.38	5.17	5.00	4.76	3.55	4.57
GAP 4	5.28	5.59	5.41	5.48	4.83	5.32

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

According to the results, (Table 5), gap 2 is greatest for dimensions of responsiveness and empathy, which means that the specifications for these dimensions are not established adequately. The best dimension is reliability. When we consider the overall score (4.06), we can conclude that employees think there are no formal and written standards within the computer center.

5.4. Antecedents of Gap 2 and Recommendations

Gap 2 has 4 antecedents: 1) inadequate commitment of service quality 2) lack of perception of feasibility 3) inadequate task standardization 4) absence of goal setting . The scores calculated for these antecedents can be seen in Table 6.

Table 6: Antecedents of Gap 2

Antecedent	Score
Management's Commitment to Quality	4.06
Goal Setting	4.26
Task Standardization	4.60
Perception of Feasibility	4.57

Among the four, management's commitment to service quality has the lowest score, thus needs improvement most. Management commitment to service quality means providing service that the customer perceives as high in quality (PZB, 1990). In order to close gap 2 through improving this factor, BCC top management should commit itself to quality and additionally, should find a way of constantly and visibly expressing its commitment to lower level employees. Through this way, the employees can understand the importance of quality.

The score of the second factor, goal setting, also shows that this factor also needs improvement. To deliver consistently high service quality, companies should establish goals or standards to guide their employees in providing service quality (PZB, 1990). Effective goals should be 1) designed to meet customers' expectations 2) specific 3) expected by employees 4) cover important job dimensions 5) measured and reviewed with appropriate feedback and challenge the realistic. As far as we understand from the score, BCC is not very successful on this subject, so it should aim to find-out users' expectations and set goals in line with these expectations.

The degree of task standardization is effective in the translation of managerial perceptions into specific service quality standards (PZB, 1990). BCC's score with this antecedent is low (Table 6), thus needs improvement. Using hard or soft technology for standardization would reduce gap 2 for BCC. We can suggest that they use the technology they have effectively and at the same time improve the work processes to accomplish this task.

The last factor, "perception of feasibility" refers to the extent to which managers perceive that meeting customers' expectations is feasible (PZB, 1990). This is a

managerial mind-set, i.e. managers and employees might think that it is not feasible to serve all the needs of the customer, because of lack of technology to improve a service delivery, financial constraints, rigid and unrealistic expectations and demands of customers, etc. However, PZB has found out that the perception of infeasibility is often the result of short-term, narrow thinking on the part of the managers. It is observed that there exists a perception of infeasibility in BCC management regarding the financial constraints and the demands of the users. This result can be seen from the low score of the antecedent as well (Table 6). The key to solving this problem is being open to innovation, being receptive to different and better ways of doing business and having the perception that almost anything the user wants is feasible.

5.5. Gap 3

This gap refers to the difference between service specifications and the actual service delivery. It occurs when employees are unable and/or unwilling to perform the services at the desired level. Willingness to perform may be described as the discretionary effort, the difference "between the maximum amount of effort and care that an individual could bring to his/her job, and the minimum amount of effort required to avoid being fired or penalized". As can be observed from the overall results in Table 11, BCC has problems in this area too. Especially in dimensions tangibles and empathy, the employees rate the lowest scores, thus point out the largest gaps. The overall gap score strengthens the conclusion that the employees are not motivated in performing their services. It is easily observed that they show the minimum amount of effort required. The problem should be solved by trying to find the ways that would motivate the personnel.

5.6. Antecedents of Gap 3 and Recommendations

This gap has 7 antecedents: 1) role ambiguity 2) role conflict 3) poor employee fit 4) poor technology-job fit 5) inappropriate supervisory control systems 6) lack of perceived control 7) lack of teamwork. The scores of these antecedents can be seen in Table 14:

Table 7. Antecedents of Gap 3

Antecedent	Score
Team Work	5.07
Employee-Job-Fit	5.41
Technology-Job-Fit	4.90
Perceived Control	3.92
Supervisory Control Systems	3.09
Role Conflict	4.64
Role Ambiguity	4.56

Among the seven antecedents, supervisory control systems gets the lowest scores. This shows that the evaluation and reward system in the organization is not appropriate. The performance of employees is monitored and rewarded not for service quality delivery, but for other goals. BCC employees do not know what aspects of their jobs will be stressed most in performance evaluations. Moreover, employees who do the best job serving users are not more likely to be rewarded than other employees. Since the ones who make special effort to serve users do not receive increased financial rewards, career advancements, etc. , BCC employees have no motivation to give better quality service.

To handle this problem, employees' performance must be continually monitored and rewarded when outstanding. A performance-measurement system sensitive to high performance and tied to appropriate rewards would be very motivating, especially when employees know that others will learn how well they are performing. In addition, a well executed reward system should be established, to make employees realize that management is serious about quality and willing to pay for it. The rewards can be in many forms: direct financial rewards, career advancement and recognition. During our studies, we have understood that complaints of employees are mainly on low salaries (Appendix E), so we expect that emphasizing this point and using financial rewards, especially in salaries would be quite motivating.

The next low score is for perceived control, which involves the ability to make responses that influence threatening situations and the ability to choose outcomes or goals. BCC employees do not feel a sense of control over the quality of the service rendered, so they feel discouraged about their jobs. The control over the service is in the hands of an employee in other places in the organization. To solve this problem, BCC employees should be empowered. This means the personnel should be given the authority to make important decisions about serving users.

Employee role ambiguity is another antecedent with a relatively lower score. When employees do not possess the information or training necessary to perform their jobs adequately, they experience role ambiguity (PZB, 1990). BCC employees are not very certain about what managers expect from them and how to satisfy these expectations. They do not know how their performance will be evaluated and rewarded. To close gap 3, employees should be given specific and frequent information about what they are expected to do. They should also be given feedback regarding their performance. Finally, training in communication skills, especially in

listening to users should be given, in order to increase employees' level of confidence and competence which results in greater role clarity. Trainings should also include the technical aspects of the services they provide. Since information technology is changing very fastly, giving training to employees on the necessary up-to-date technical knowledge is very important for getting a high service quality from Bilkent Computer Center.

5.7 Gap 4

Gap 4 is the gap between what a firm promises about a service and what it actually delivers. This discrepancy between service delivery and external communications, in the form of exaggerated promises and/or absence of information about service delivery aspects intended to serve customers well, can powerfully affect consumers' perceptions of service quality (PZB,1990). According to our results, (Table 5), BCC's gap 4 score is better than its scores for gaps 2 and 3, however, there is still room for improvement, since the figure is less than 7.

5.8. Antecedent of Gap 4 and Recommendations

The antecedent of gap 4, used in our study, is the horizontal communication. This factor has a relatively low score (Table 8), which shows that communications across functions are not open, thus the service quality is in jeopardy within BCC.

In order to deliver excellent customer service, BCC must treat its employees as customers. The extent to which employees are served through training, motivation, compensation, and recognition has a powerful impact on the quality of service that employees deliver. BCC may consider implementing human resources strategies for performing these functions. Also, the walls between functions should be broken, and integration should be provided, though it is a difficult and time consuming task.

Another problem that results in this gap, is the difference between policies and procedures across groups. Customers may not receive the same level of service quality across the branches. Under these circumstances, the size of Gap 4 can be large. In our case, the gap may be due to the difference in services provided by different groups, for example the system operators and Unix administrators. To solve this problem, BCC should develop a mechanism for ensuring uniformity. Standards or goals should be set for service quality outcomes that are visible to users, but different groups may use their own process to achieve these goals.

Table 8: Antecedent of Gap 4

Antecedent	Score
Horizontal Communication	4.00

5.9. Gap 5 (SERVQUAL Score)

SERVQUAL score represents the gap between the perceptions and expectations of users. Table 9 shows the overall unweighted and weighted SERVQUAL scores. The more negative the SERVQUAL score, the more serious the service-quality shortfall in the eyes of users. So, in both measures, Bilkent Computer Center's services fall short of expectations of users on every dimension. It is clear that there is room for improvement, especially in reliability, responsiveness and assurance dimensions. What is more significant is that, the weighted score is more negative than the unweighted score. This indicates that BCC is performing most poorly on dimensions that are most critical to users. In other words, BCC does not know which facets it should give importance and to commit resources to.

In order to close Gap 5 (Servqual score), BCC should make improvements in all dimensions, particularly in reliability (ability to perform the promised service dependably and accurately), responsiveness (willingness to help customers and provide prompt service), and assurance (possession of required skills and knowledge to perform the services, politeness, respect, consideration and friendliness of personnel, trustworthiness, believability, honesty of service provider, freedom from danger and risk).

Table 9: Overall Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores

	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted Score
GAP 5	-1.79	-2.88	-2.81	-2.64	-2.00	-2.42	-2.60

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

When we analyze the Gap 5 scores of students and academic staff separately (Tables 10 and 11), we reach results that are similar to the overall category results, discussed above. However, if we make a comparison among these two groups, we conclude that the academic staff's perceptions of service quality, fall much behind their expectations, as opposed to that of the students. The weighted Gap 5 score of academic staff is -3.11 (Table 10), which is quite high, whereas this score is -2.37 for the students. The significant difference points out that the academic staff has more serious problems about the level of service that they receive. The difference can be explained by the higher expectations of the academic staff, which had been tied to the effects of past experience before. The conclusion to be drawn is that, BCC should try to find out the reasons for Gap 5, especially of the academic staff, using the antecedents of gap 1, 2, 3 and 4.

Table 10: Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Students

	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted Overall
GAP 5	-1.86	-2.62	-2.66	-2.40	-1.76	-2.26	-2.37

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

Table 11: Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of *Academic Staff*

	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted Overall
GAP 5	-1.63	-3.45	-3.16	-3.17	-2.51	-2.78	-3.11

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

The comparison among the users from the Engineering Faculty and the Business Administration Faculty, leads to similar results as discussed in Gap 1 (Tables 10 and 11). The gap for users from Engineering Faculty are higher in all dimensions, except for empathy, when compared to users from Business Administration Faculty. This result was surprising for us, since we expected that users from the Engineering Faculty would be more satisfied with the service level they are receiving. This result can again be explained by the higher expectations of users from Engineering Faculty, due to the experience with better service quality provided by BCC in the previous years.

Table 12: Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Users from Faculty of Engineering.

	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted Overall
GAP 5	-1.90	-3.04	-3.11	-2.85	-1.68	-2.51	-2.76

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

Table 13: Unweighted and Weighted Gap 5 (Servqual) Scores of Users from Faculty of Business Administration

	T	RL	RS	AS	EP	Unweighted	Weighted Overall
GAP 5	-1.68	-2.72	-2.54	-2.44	-2.29	-2.34	-2.45

T: Tangibles, RL: Reliability, RS: Responsiveness, AS: Assurance, EP: Empathy

CHAPTER 6

COMMENTS OF USERS ON BCC

The users have filled in the optional comments and suggestions part of the questionnaires. The results point out to many problems faced by them. The comments of students and academic staff can be seen in Appendix F and G respectively. First, we will analyze the problems stated by the students, then, those stated by the academic staff. The problems may be grouped in certain categories:

Complaints mostly point out to a capacity problem, resulting from the increases in the population of the university. Students expect to be able to find a workstation or PC when they need to. However, the laboratories are most of the time full. Especially the business administration students complain about the laboratories being closed due to the courses being given during the day. This problem is the most serious one, and should be solved immediately, because a computer center exists to give service to students and if a student can not find a PC to work on, this means the computer center does not perform its service at all, not even mentioning the quality of the service given. Capacity should be increased, after making a demand analysis. New laboratories may be opened in the next years, after making estimates on the demand for computers.

Another area of complaint is on the maintenance of the computers. Capacity problems also exist due to the computers not working as a result of the hardware and software problems. There are also many complaints on the viruses not being checked. BCC is informed on most of the failures. We can understand this from the sheets put on the screens of the PCs in the laboratories, saying that they are out of order. However, BCC fails to take immediate action for these problems. The same notice may stay on a PC for more than a week. So, what is necessary is taking immediate

action for these problems, as soon as the problem is informed to BCC. Such an activity may be possible, after a service quality approach is developed among the employees within the organization.

Another common complaint is on the competence and courtesy of the employees. Students find the employees that they contact incompetent, because they can not get answers for their questions. Also, the behavior towards the students is disturbing. We can understand from the comments that the employees see the students as a burden, rather than the aim of their presence. They are neither willing, nor knowledgeable enough to help. As discussed in the previous section, the solution for this problem depends on employing better educated people and motivating them by providing better working conditions and giving continuous training to employees on the necessary areas.

The complaints of the academic staff, mostly concentrate on the maintenance of workstations and on the behavior of employees of BCC in problem solving. It seems that the academic staff can not find a responsible person to explain their problems. We get a feeling that even if these problems are communicated, it is difficult to have them solved within a reasonable time.

Taking into consideration that nearly all of the comments are complaints, and that in general, only a minimal percentage of the unsatisfied customers complain, we can say that the problem is much worse than that stated in the optional comments section. These problems are in line with the problems diagnosed through the gaps analysis. Certain immediate action should be taken by BCC, if the level of service is desired to be increased.

CHAPTER 7

CONCLUSION

Together with the developments in the 'quality' area, delivering service quality has become an important issue. Managers differentiate themselves through delivering better service in quality, in order to gain competitive advantage. Making improvements in service quality necessitates the measurement of service quality level using a specific method. However, it has not been easy to define and measure quality for services, since services are much more uncertain when compared to tangible goods. Not so many tools have been developed to measure the service quality.

One of the most popular tools in this area is SERVQUAL, which was developed by Parasuraman, Berry, and Zeithaml in 1985. SERVQUAL provides a framework for measuring and understanding service quality. It points out the main problematic areas, with the help of the gap analysis. Its aim is to suggest closing these gaps in order to reach excellence in service.

SERVQUAL can be used to assess quality perceptions of the internal customers of a company as well. In this study, SERVQUAL is used to measure the service quality of Bilkent Computer Center (BCC), where the users can be seen as the internal customers. It is also possible to see a computer center as the Management Information Systems department of a university, and to use SERVQUAL as a starting tool to measure the service level provided by an MIS department of a company.

Though Bilkent Computer Center is not a profit seeking organization, achieving better service is necessary, because of BCC's importance in the quality of service level provided by Bilkent University. In this study, certain problematic areas of BCC are identified and certain improvement methods are suggested.

To measure the level of service quality of Bilkent Computer Center, two sets of questionnaires were distributed, the first one to users, which had been defined as the students and the academic staff, the second one to the employees of BCC. The study is limited to the faculties of engineering and business administration. Our aim is to measure the overall service quality provided by BCC, however certain comparisons are also made between the two faculties and between the students and the academic staff, depending on the differences in the results of the two groups.

According to SERVQUAL, service quality is defined as the difference between customer expectations and perceptions. Gap 5, which is known as the Servqual score, measures the difference between customers' expectations and perceptions of service quality. Our results show that, in general, the gap for BCC is quite high, thus, BCC faces difficulties in meeting the expectations of its users, especially in reliability, responsiveness and assurance dimensions. The academic staff is more dissatisfied when compared to the students and the users of Engineering Faculty are more dissatisfied when compared to users of Business Administration Faculty.

The major reasons for gap 5 are obtained by measuring gap 1 through gap 4. Although having shortfalls in all gaps, the most serious one is gap 2, which is the discrepancy between managers' perceptions of users' expectations and the actual specifications they establish for service delivery. The scores for the antecedents of the four gaps are also calculated. The results point out the major problems to be the lack of 'Marketing Research' orientation, management's commitment to service quality, goal setting, supervisory control systems, perceived control and horizontal communications.

SERVQUAL results indicate that users of Bilkent University Computer Center are not receiving the level of service they expect. When we consider that the service level of BCC affects the overall service level provided by Bilkent University, it is natural to expect that Bilkent University will start losing the differential advantage coming from better computer services, unless immediate quality oriented measures are taken by the management.

The improvement methods suggested, can be summarized as top management's committing itself to quality and expressing its commitment to lower level employees, using the complaints for making strategic decisions, engaging in comprehensive user-expectation studies, setting goals in line with the expectations of the users, providing efficient and effective types of communication between management and employees, improving work processes to provide task standardization, being open to innovation and better ways of doing business, motivating the employees through training, recognition and compensation, setting up a performance measurement system sensitive to high performance, empowering employees, giving the employees feedback on their performance and giving training on technical aspects related to their subjects and in communication skills.

REFERENCES

- Amoako-Gyampah, K., and White, K. B., (1993), "User Involvement and User Satisfaction", *Information & Management*, Vol. 25, 1-10.
- Andaleeb S. S., and Basu, A. K., (1994), "Technical Complexity and Consumer Knowledge as Moderators of Service Quality in the Automobile Industry", *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 4, 367-381.
- Babakus, E., and Boller, G. W., (1992), "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Business Research*, Vol. 24, 253-268.
- Babakus, E., and Mangold, W. G., (1992), "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation", *HSR: Health Services Research*, Vol. 26-6, (February), 767-786.
- Bolton, R. N., and Drew, J. H. , (1991), "A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value", *Journal of Consumer Research*, Vol. 17, (March), 375-384.
- Boothe, R. , (1990), "Who Defines Quality in Service Industries?", *Quality Progress*, (February), 65-67.
- Brown, T. J., Churchill, G. A., Peter, J. P., (1993), "Improving the Measurement of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1, (Spring), 127-147.
- Brown, S. W., and Swartz T. A., (1989), "A Gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 53, (April), 92-98.
- Carman, J. C., (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66, Number 1, (Spring), 33-53.
- Conrath, D. W., and Sharma, R. S. (1993), "Evaluation Measures for Computer-based Information Systems", *Computers in Industry*, Vol. 21, 267-271.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A., (1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 53, (January), 125-131.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A., (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, (July), 55-68.
- Eilon, S., (1993), "Measuring Quality of Information Systems", *OMEGA International Journal of Management Science*, Vol. 21, No. 2, 135-138.

Garvin, D. A. (1983), "Quality on the Line", *Harvard Business Review*, Vol. 61 (September-October), 65-73.

Menkus B., (1989), "Basic Information Systems Quality Principles", *Journal of Systems Management*", (September), 6.

Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., (1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, (Winter), 420-426.

Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., (1990), Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, Collier Macmillan Publishers, London.

Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., (1988), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 52, (April), 35-48.

Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A., (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49, (Fall), 41-50.

Rust, R. R. , and Zahorik, A. J., (1993), "Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share", *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 2, (Summer), 193-215.

Teas, R. K., (1993), "Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 57, (October), 18-34.

APPENDIX A

FACULTIES AND SCHOOLS OF BILKENT UNIVERSITY

Faculty of Design, Art and Architecture

Faculty of Engineering

Faculty of Business Administration

Faculty of Economics, Administrative and Social Sciences

Faculty of Humanities and Letters

Faculty of Music and Performing Arts

Faculty of Science

School of Applied Languages

School of English Language

School of Tourism and Hotel Management

Vocational School of Computer Programming and Office Management

Vocational School of Tourism and Hotel Services

APPENDIX B

SOME APPLICATIONS DEVELOPED BY BCC

Payroll System

Personnel System

English Language School- Student Follow up System

Databases in the offices and in the dormitories .

Budget Follow up System

Ticket Reservation and Sales System for Bilkent Concert Hall

Purchasing System

Bilkent Computer Inventory System

Tax Return System

Invoice System

APPENDIX C
QUESTIONNAIRE FOR USERS

ANKET

Bilgisayar merkezlerinin verdiği hizmetlerden faydalanan bir kullanıcı olarak tecrübelerinize dayanarak, lütfen mükemmel derecede hizmet veren bir bilgisayar merkezi ve bu merkezin aşağıdaki özellikleri ne derecede taşıması gerektiğini düşününüz. Eğer belirtilen özelliğın mükemmel bilgisayar merkezleri için " gerçekten gereksiz" olduğunu düşünüyorsanız, 1 numarayı yuvarlak içine alınız. Eğer belirtilen özelliğın "gerçekten çok gerekli" olduğunu düşünüyorsanız, 7 numarayı yuvarlak içine alınız. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim ilgilendiğımız, sadece sizin mükemmel kalitede hizmet veren bilgisayar merkezleri hakkındaki düşüncelerinizi yansıtan numaralardır.

Hiç
katılmıyorum

Tamamen
katılıyorum

1. Mükemmel bilgisayar merkezleri modern bir donanıma sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

2. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin laboratuvarları ve ofisleri göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

3. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.

1 2 3 4 5 6 7

4. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde hizmet verirken kullanılan duyurular, kullanım kılavuzları ve yardım kitapçıkları kolay okunur ve göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

5. Mükemmel bilgisayar merkezleri bir şeyi belirli bir zamanda yapmak için söz verince yerine getirirler.

1 2 3 4 5 6 7

6. Kullanıcının bir problemi olduğu zaman mükemmel bilgisayar merkezleri sorunu çözmek için samimi ilgi gösterirler.

1 2 3 4 5 6 7

7. Mükemmel bilgisayar merkezleri hizmetlerini bir kerede ve doğru olarak yerine getirirler.

1 2 3 4 5 6 7

8. Mükemmel bilgisayar merkezleri hizmetlerini daha önceden söyledikleri zamanda verirler.

1 2 3 4 5 6 7

9. Mükemmel bilgisayar merkezleri kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdirler.

1 2 3 4 5 6 7

10. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini kullanıcıya söylerler.

1 2 3 4 5 6 7

11. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları dakik hizmet verirler.

1 2 3 4 5 6 7

12. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanlar her zaman kullanıcıya yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.

1 2 3 4 5 6 7

13. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları, hiçbir zaman kullanıcının isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildirler.

1 2 3 4 5 6 7

14. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanların davranışları kullanıcılarda güven duygusu uyandırır.

1 2 3 4 5 6 7

15. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde, kullanıcılar bilgisayar merkeziyle ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.

1 2 3 4 5 6 7

16. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları devamlı olarak kullanıcıya karşı saygılıdır.

1 2 3 4 5 6 7

17. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanlar kullanıcının sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.

1 2 3 4 5 6 7

18. Mükemmel bilgisayar merkezleri her kullanıcıyla tek tek ilgilenirler.

1 2 3 4 5 6 7

19. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışma saatleri bütün kullanıcılara uygun olacak şekildedir.

1 2 3 4 5 6 7

20. Mükemmel bilgisayar merkezleri her kullanıcıyla kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

21. Mükemmel bilgisayar merkezleri kullanıcıların menfaatlerini herşeyin üstünde tutarlar.

1 2 3 4 5 6 7

22. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları kullanıcının özel isteklerini anlarlar.

1 2 3 4 5 6 7

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, bilgisayar merkezleri ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin bir bilgisayar merkezinin kalitesini değerlendirirken sizin için ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik sizin için diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.

1. Bilgisayar laboratuvarlarının ve ofislerin, donanımının ve iletişim malzemelerinin, personelin görünüşü. _____

2. Bilgisayar merkezinin vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapabilme becerisi. _____

3. Bilgisayar merkezinin kullanıcılara yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki istekliliği ve gönüllülüğü _____

4. Bilgisayar merkezi çalışanlarının bilgisi, saygılı olması ve kullanıcılarda güven duygusu uyandırma becerileri _____

5. Bilgisayar merkezinin kullanıcılara kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı _____

Toplam 100 puan

Yukarıdaki 5 özellikten hangisi sizin için en önemli? _____

Hangisi ikinci olarak önemli? _____

En önemsizi hangisi? _____

BİLKENT BİLGİSAYAR MERKEZİ

Aşağıdaki önermeler sizin Bilkent Bilgisayar Merkezi üzerindeki düşüncelerinizle ilgilidir. Lütfen Bilkent Bilgisayar merkezinin bu önermelerde tanımlanan özellikleri taşıdığına ne derecede katıldığınızı belirtiniz. 1 numarayı işaretlemek Bilkent Bilgisayar Merkezinin bu özelliği taşıdığına "hiç katılmıyorum" demektir, 7 numarayı işaretlemek ise "tamamen katılıyorum " demektir. 1 ve 7'nin arasındaki her numarayı düşüncelerinizin kuvvetiyle orantılı olarak işaretleyebilirsiniz. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim ilgilendiğimiz, sadece sizin Bilkent Bilgisayar Merkezi hakkındaki düşüncelerinizi yansıtan numaralardır.

1. Bilkent bilgisayar merkezi modern bir donanıma sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

2. Bilkent bilgisayar merkezinin laboratuvarları ve ofisleri göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

3. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.

1 2 3 4 5 6 7

4. Bilkent bilgisayar merkezinde hizmet verirken kullanılan duyurular, kullanım kılavuzları ve yardım kitapçıkları kolay okunur ve göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

5. Bilkent bilgisayar merkezi bir şeyi belirli bir zamanda yapmak için söz verince yerine getirir.

1 2 3 4 5 6 7

6. Kullanıcının bir problemi olduğu zaman Bilkent bilgisayar merkezi sorunu çözmek için samimi ilgi gösterir.

1 2 3 4 5 6 7

7. Bilkent bilgisayar merkezi, hizmetlerini bir kerede ve doğru olarak yerine getirir.

1 2 3 4 5 6 7

8. Bilkent bilgisayar merkezi, hizmetlerini daha önceden söylediği zamanda verir.

1 2 3 4 5 6 7

9. Bilkent bilgisayar merkezi kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdir.

1 2 3 4 5 6 7

10. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışanları, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini kullanıcıya söylerler.

1 2 3 4 5 6 7

11. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışanları dakik hizmet verirler.

1 2 3 4 5 6 7

12. Bilkent bilgisayar merkezinde çalışanlar her zaman kullanıcıya yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.

1 2 3 4 5 6 7

13. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışanları, hiçbir zaman kullanıcının isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildirler.

1 2 3 4 5 6 7

14. Bilkent bilgisayar merkezinde çalışanların davranışları kullanıcılarda güven duygusu uyandırır.

1 2 3 4 5 6 7

15. Bilkent bilgisayar merkezinde, kullanıcılar bilgisayar merkeziyle ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.

1 2 3 4 5 6 7

16. Bilkent bilgisayar merkezi çalışanları devamlı olarak kullanıcıya karşı saygılıdır.

1 2 3 4 5 6 7

17. Bilkent bilgisayar merkezinde çalışanlar kullanıcının sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.

1 2 3 4 5 6 7

18. Bilkent bilgisayar merkezi her kullanıcıyla tek tek ilgilenir.

1 2 3 4 5 6 7

19. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışma saatleri bütün kullanıcılara uygun olacak şekildedir.

1 2 3 4 5 6 7

20. Bilkent bilgisayar merkezi her kullanıcıyla kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

21. Bilkent bilgisayar merkezi kullanıcının menfaatlerini herşeyin üstünde tutar.

1 2 3 4 5 6 7

22. Bilkent bilgisayar merkezinin çalışanları kullanıcının özel isteklerini anlarlar.

1 2 3 4 5 6 7

Fakülteniz:

Bölümünüz:

Bilkent'te kaçınıcı yılınız:

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

APPENDIX D

QUESTIONNAIRE FOR BCC EMPLOYEES

ANKET: BÖLÜM 1

Anketimizin bu bölümü kullanıcılarınızın mükemmel hizmet veren bir bilgisayar merkezi ile ilgili nasıl hissettiğini düşündüğünüzü yansıtmaktadır. Lütfen kullanıcılarınızın (öğrenciler ve öğretim üyelerinin), mükemmel bir bilgisayar merkezinin söylenen özelliğe ne ölçüde sahip olması gerektiğini düşündüğünü belirtiniz. Eğer kullanıcılarınız bir özelliğin mükemmel bilgisayar merkezlerinde olmasına *hiç gerek görmüyorlarsa*, 1 numarayı yuvarlak içine alınız. Eğer kullanıcılarınız bir özelliğin *kesinlikle gerekli oldu unu düşünüyorlarsa*, 7 numarayı yuvarlak içine alınız. Eğer kullanıcılarınızın duyguları daha az şiddetli ise, arada bir sayıyı işaretleyiniz. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim ilgilendiğimiz, kullanıcılarınızın mükemmel hizmet veren bilgisayar merkezleri ile ilgili düşüncelerini öğrenmektir.

Kullanıcılarımız hiç
katılmaz

Kullanıcılarımız tamamen
katılır

1. Mükemmel bilgisayar merkezleri modern bir donanıma sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

2. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin laboratuvarları ve ofisleri göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

3. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.

1 2 3 4 5 6 7

4. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde hizmet verirken kullanılan duyurular, kullanım kılavuzları ve yardım kitapçıkları kolay okunur ve göze hoş görünür.

1 2 3 4 5 6 7

5. Mükemmel bilgisayar merkezleri bir şeyi belirli bir zamanda yapmak için söz verince yerine getirirler.

1 2 3 4 5 6 7

6. Kullanıcının bir problemi olduğu zaman mükemmel bilgisayar merkezleri sorunu çözmek için samimi ilgi gösterirler.

1 2 3 4 5 6 7

7. Mükemmel bilgisayar merkezleri hizmetlerini bir kerede ve doğru olarak yerine getirirler.

1 2 3 4 5 6 7

8. Mükemmel bilgisayar merkezleri hizmetlerini daha önceden söyledikleri zamanda verirler.

1 2 3 4 5 6 7

9. Mükemmel bilgisayar merkezleri kayıtların hatasız tutulmasında çok titizdirler.

1 2 3 4 5 6 7

10. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini kullanıcıya söylerler.

1 2 3 4 5 6 7

11. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları dakik hizmet verirler.

1 2 3 4 5 6 7

12. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanlar her zaman kullanıcıya yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.

1 2 3 4 5 6 7

13. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları, hiçbir zaman kullanıcının isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildirler.

1 2 3 4 5 6 7

14. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanların davranışları kullanıcılarda güven duygusu uyandırır.

1 2 3 4 5 6 7

15. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde, kullanıcılar bilgisayar merkeziyle ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.

1 2 3 4 5 6 7

16. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları devamlı olarak kullanıcıya karşı saygılıdır.

1 2 3 4 5 6 7

17. Mükemmel bilgisayar merkezlerinde çalışanlar kullanıcının sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.

1 2 3 4 5 6 7

18. Mükemmel bilgisayar merkezleri her kullanıcıyla tek tek ilgilenirler.

1 2 3 4 5 6 7

19. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışma saatleri bütün kullanıcılara uygun olacak şekildedir.

1 2 3 4 5 6 7

20. Mükemmel bilgisayar merkezleri her kullanıcıyla kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

21. Mükemmel bilgisayar merkezleri kullanıcıların menfaatlerini herşeyin üstünde tutarlar.

1 2 3 4 5 6 7

22. Mükemmel bilgisayar merkezlerinin çalışanları kullanıcının özel isteklerini anlarlar.

1 2 3 4 5 6 7

ANKET: BÖLÜM 2

Aşağıdaki 5 maddenin belirttiği özellikler, bilgisayar merkezleri ve verdikleri hizmetlerle ilgilidir. Bizim öğrenmek istediğimiz, bu özelliklerin bir bilgisayar merkezinin kalitesini değerlendirirken *kullanıcılarınız için* ne kadar önemli olduğudur. Lütfen toplam 100 puanı bu 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özellik *kullanıcılarınız için* diğerlerinden daha önemliyse daha çok puan veriniz. Lütfen bütün özelliklere verdiğiniz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.

1. Bilgisayar laboratuvarlarının ve ofislerin, donanımının ve iletişim malzemelerinin, personelin görünüşü. _____

2. Bilgisayar merkezinin vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapabilme becerisi. _____

3. Bilgisayar merkezinin kullanıcılara yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki istekliliği ve gönüllülüğü _____

4. Bilgisayar merkezi çalışanlarının bilgisi, saygılı olması ve kullanıcılarda güven duygusu uyandırma becerileri _____

5. Bilgisayar merkezinin kullanıcılara kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı _____

Toplam 100 puan

Yukarıdaki 5 özellikten hangisi kullanıcılarınız için *en önemli*? _____

Hangisi *ikinci* olarak önemli? _____

En önemsizi hangisi? _____

Bir bilgisayar merkezindeki performans ölçüleri yazılı, açık ve çalışanlara iletilecek şekilde düzenlenmiş olabilir. Bu ölçüler aynı zamanda gayriresmi (sözlü, kapalı veya çalışanların zaten bildiği kabul ediliyor) de olabilir. Lütfen aşağıdaki her bir özelliğin Bilkent Bilgisayar Merkezinde hangi oranda belirli (resmi) olduğunu yuvarlak içine alın. Eğer o konuda herhangi bir ölçü yoksa, lütfen en sağdaki kutuyu işaretleyiniz.

	Resmi olmayan ölçü (standart)				Resmi ölçü (standart)		Herhangi bir ölçü(standart) yok	
<hr/>								
1. Bilgisayar laboratuvarlarının ve ofislerin, donanımının ve iletişim malzemelerinin, personelin görünüşü.	1	2	3	4	5	6	7	()
2. Bilgisayar merkezinin vaat edilen hizmeti güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapabilme becerisi.	1	2	3	4	5	6	7	()
3. Bilgisayar merkezinin kullanıcılara yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki istekliliği ve gönüllülüğü	1	2	3	4	5	6	7	()

	Resmi olmayan ölçü	Resmi ölçü (standart)	Herhangi bir ölçü (standart) yok
--	--------------------------	-----------------------------	--

4. Bilgisayar merkezi
çalışanlarının bilgisi,
saygılı olması ve
kullanıcılarda güven
duygusu uyandırma
becerileri

1 2 3 4 5 6 7 ()

5. Bilgisayar merkezinin
kullanıcılara kişisel
ilgi göstermesi
ve duyarlılığı

1 2 3 4 5 6 7 ()

Aşağıda aynı 5 özellik tekrar sıralanmıştır. Çalışanlar ve birimler, zaman zaman belirlenmiş olan standartları yakalamakta güçlük çekerler. Lütfen her bir özellik için Bilkent Bilgisayar Merkezinin ve çalışanlarının hangi derecede bu performans standartlarını gerçekleştirdiğini yuvarlak içine alın. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Bizim için önemli olan sizin samimi değerlendirmenizdir.

	Tutarlı olarak gerçekleştirilemiyor	Tutarlı olarak gerçekleştiriliyor	Herhangi bir standart yok
--	---	---	---------------------------------

1. Bilgisayar

laboratuvarlarının ve

ofislerin, donanımının ve

iletişim malzemelerinin

personelin görünüşü. 1 2 3 4 5 6 7 ()

2. Bilgisayar merkezinin

vaat edilen hizmeti

güvenilir ve kusursuz bir

şekilde yapabilme becerisi. 1 2 3 4 5 6 7 ()

3. Bilgisayar merkezinin

kullanıcılara yardım etmek

ve çabuk hizmet vermek

konusundaki istekliliği ve

gönüllülüğü 1 2 3 4 5 6 7 ()

	Tutarlı olarak gerçekleştirilemiyor	Tutarlı olarak gerçekleştiriliyor	Herhangi bir standart yok
--	---	---	---------------------------------

4. Bilgisayar merkezi
çalışanlarının bilgisi,
saygılı olması ve
kullanıcılarda güven
duygusu uyandırma
becerileri

1 2 3 4 5 6 7 ()

5. Bilgisayar merkezinin
kullanıcılara kişisel
ilgi göstermesi
ve duyarlılığı

1 2 3 4 5 6 7 ()

Bazı organizasyonlarda hizmet kalitesi konusunda verilen vaatleri yerine getirmek her zaman mümkün olmayabilir. Bilmek istediğimiz, aşağıdaki her özellik için Bilkent Bilgisayar Merkezinin kullanıcılara verdiği vaatleri ne ölçüde yerine getirebildiğini düşündüğünüzü öğrenmek. Lütfen düşüncenizi en iyi anlatan numarayı yuvarlak içine alınız.

Söz verilen vaatler tutarlı olarak yerine getirilmiyor	Söz verilen vaatler tutarlı olarak yerine getiriliyor
---	--

1. Bilgisayar

laboratuvarlarının ve
ofislerin, donanımının
ve iletişim malzemelerinin,
personelin görünüşü.

1 2 3 4 5 6 7

2. Bilgisayar merkezinin

vaat edilen hizmeti
güvenilir ve kusursuz
bir şekilde yapabilme
becerisi.

1 2 3 4 5 6 7

3. Bilgisayar merkezinin

kullanıcılara yardım etmek
ve çabuk hizmet vermek
konusundaki istekliliği ve
gönüllülüğü

1 2 3 4 5 6 7

Söz verilen vaatler tutarlı olarak yerine getirilmiyor	Söz verilen vaatler tutarlı olarak yerine getiriliyor
---	--

4. Bilgisayar merkezi
çalışanlarının bilgisi, saygılı
olması ve kullanıcılarda
güven duygusu uyandırma
becerileri

1 2 3 4 5 6 7

5. Bilgisayar merkezinin
kullanıcılara kişisel

ilgi göstermesi ve duyarlılığı 1 2 3 4 5 6 7

Aşağıda Bilkent Bilgisayar Merkezi ve bu merkezin işlemleri ile ilgili düşüncelerinizi ölçmeye yarayan birtakım cümleler yer almaktadır. Lütfen her cümleye ne ölçüde katılıp katılmadığınızı 1'den 7'ye kadar olan numaraları yuvarlak içine alarak belirtiniz. Eğer önermeye hiç katılmıyorsanız, 1'i yuvarlak içine alınız. Eğer tamamen katılıyorsanız, 7'yi yuvarlak içine alınız. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Lütfen samimi olarak neler hissettiğinizi belirtiniz.

Hiç

katılmıyorum

Tamamen

katılıyorum

1. Kullanıcılarımız hakkında düzenli olarak bilgi toplarız.

1 2 3 4 5 6 7

2. Kullanıcılarımız hakkında toplanan araştırma bilgilerini nadiren kullanırız.

1 2 3 4 5 6 7

3. Kullanıcılarımızın servis-kalitesi beklentileri hakkında düzenli olarak bilgi toplarız.

1 2 3 4 5 6 7

4. Merkezimizdeki yöneticiler kullanıcıyla nadiren ilişkiye geçerler.

1 2 3 4 5 6 7

5. Merkezimizdeki kullanıcı ilişkileriyle ilgilenen personel, yönetimle yakın bir iletişim içindedir.

1 2 3 4 5 6 7

6. Merkezimizdeki yöneticiler, kullanıcı ilişkileriyle ilgilenen personelden kullanıcı hizmeti konusunda nadiren özveri beklerler.

1 2 3 4 5 6 7

7. Merkezimizdeki yöneticiler, personelle sürekli yüz yüze ilişki halindedir.

1 2 3 4 5 6 7

8. Merkezimizdeki personelle üst yönetim arasındaki iletişimin başlıca şekli yazışmalar yoluylaadır.

1 2 3 4 5 6 7

9. Merkezimizde üst yönetimle müşteri ilişkileriyle ilgilenen personel arasında çok fazla kademe vardır.

1 2 3 4 5 6 7

10. Merkezimiz hizmet kalitesinin sağlanması için gerekli olan kaynakları ayırmaz.

1 2 3 4 5 6 7

11. Kullanıcıya verilen hizmet kalitesinin sağlanması için merkezimizin dahili programları vardır.

1 2 3 4 5 6 7

12. Merkezimizde servis kalitesini iyileştiren yöneticilerin ödüllendirilme olasılığı diğerlerine göre daha fazladır.

1 2 3 4 5 6 7

13. Merkezimiz, çalışanların hizmet kalitesi hedeflerini belirlemek için belirli bir yönetime sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

14. Merkezimizde belirli hizmet kalitesi hedefleri belirlemeye çalışırız.

1 2 3 4 5 6 7

15. Merkezimiz kullanıcılara hizmet ederken tutarlılığı sağlamak için otomasyonu etkili bir biçimde kullanır.

1 2 3 4 5 6 7

16. Tutarlı hizmet sağlamaya yönelik yöntemlerin geliştirilmesi için merkezimizde çeşitli programlar uygulanmaktadır.

1 2 3 4 5 6 7

17. Merkezimiz kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayacak beceriye sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

18. Kullanıcılara gerçekten istedikleri seviyede hizmet verecek olsak, bütçemizi aşarız.

1 2 3 4 5 6 7

19. Merkezimiz, kullanıcıların istediği hizmet seviyesini karşılayabilecek altyapıya sahiptir.

1 2 3 4 5 6 7

Bir sonraki sayfada Bilkent Bilgisayar Merkezi ve bu merkezin işlemleri ile ilgili düşüncelerinizi ölçmeye yarayan birtakım cümleler yer almaktadır. Lütfen her cümleye ne ölçüde katılıp katılmadığınızı 1'den 7'ye kadar olan numaraları yuvarlak içine alarak belirtiniz. Eğer önermeye hiç katılmıyorsanız, 1'i yuvarlak içine alınız. Eğer tamamen katılıyorsanız, 7'yi yuvarlak içine alınız. Bu testte doğru veya yanlış cevap yoktur. Lütfen samimi olarak neler hissettiğinizi belirtiniz.

Hiç

Tamamen

katılmıyorum

katılıyorum

1. Bilkent Bilgisayar Merkezinde, bir takımın üyesi olduğumu hissediyorum.

1 2 3 4 5 6 7

2. Merkezdeki herkes, kullanıcılara hizmet verirken takım çalışmasına katkıda bulunur.

1 2 3 4 5 6 7

3. Kendimi, iş arkadaşlarımla işlerini yapmaları için yardımcı olmakla sorumlu hissediyorum.

1 2 3 4 5 6 7

4. İş arkadaşlarımla ve ben birbirimizle yarışmaktan çok işbirliği içindeyizdir.

1 2 3 4 5 6 7

5. Kendimi bu merkezin önemli bir elemanı olarak hissediyorum.

1 2 3 4 5 6 7

6. İşimi iyi yapabildiğim için kendimi rahat hissediyorum.

1 2 3 4 5 6 7

7. Bilkent Bilgisayar Merkezi, işleri konusunda vasıflı olan elemanları işe alır.

1 2 3 4 5 6 7

8. Merkez, işimi iyi yapmam için gerekli olan araç ve gereçleri temin eder.

1 2 3 4 5 6 7

9. İşimde, çok az kontrolüm olan konulardaki problemleri çözmek için çok fazla vakit harcıyorum.

1 2 3 4 5 6 7

10. İşimde, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılama konusunda özgürlüğe sahibim.

1 2 3 4 5 6 7

11. İşimde, bazen, çok fazla kullanıcının aynı anda hizmet beklemesi sebebiyle kontrolün bende olmadığını hissediyorum.

1 2 3 4 5 6 7

12. İşimle ilgili rahatsızlıklarımdan biri, kullanıcılara hizmet verirken diğer çalışanlara bağlı olmam.

1 2 3 4 5 6 7

13. Müdürümün performansımı değerlendirmesi, kullanıcılarla olan ilişkilerimin iyiliğini de kapsar.

1 2 3 4 5 6 7

14. Bilkent Bilgisayar Merkezinde, kullanıcılara daha iyi hizmet vermek için gösterilen çaba, daha fazla ücrete veya takdire sebep olmaz.

1 2 3 4 5 6 7

15. Bilkent Bilgisayar Merkezinde, kullanıcılara daha iyi hizmet vermek için elinden geleni yapan personelin ödüllendirilme olasılığı diğerlerine göre daha fazladır.

1 2 3 4 5 6 7

16. İşimde çok fazla yazı işi olması, kullanıcılara iyi hizmet vermemi zorlaştırıyor.

1 2 3 4 5 6 7

17. Kullanıcıların yapmamı istedikleri ile yönetimin yapmamı istedikleri genelde aynı şeylerdir.

1 2 3 4 5 6 7

18. Yönetim ve ben, işimin nasıl yapılması gerektiği konusunda aynı düşünüyoruz.

1 2 3 4 5 6 7

19. İşimi nasıl yapmam gerektiği konusunda yönetimden gerekli miktarda bilgi alıyorum.

1 2 3 4 5 6 7

20. Sık sık, merkezin verdiği hizmetleri anlamadığım hissine kapılıyorum.

1 2 3 4 5 6 7

21. Merkezde, işimi etkileyen değişiklikleri takip edebiliyorum.

1 2 3 4 5 6 7

22. Kullanıcılarla etkili bir şekilde iletişim kurma konusunda merkez tarafından iyi eğitilmediğimi düşünüyorum.

1 2 3 4 5 6 7

23. Müdürümün, performansımı değerlendirirken işimin hangi yönleri üzerinde durduğundan emin değilim.

1 2 3 4 5 6 7

24. Duyuruları, broşürleri hazırlayan insanlar, verilen sözlerin gerçekçiliği konusunda benim gibi çalışanlara danışır.

1 2 3 4 5 6 7

25. Genelde, merkezin duyurularda, haberlerde verdiği sözlerden daha önce haberdar değilimdir.

1 2 3 4 5 6 7

26. Merkezin hizmet kalitesi konusundaki politikası, tüm bölümleri içinde tutarlıdır.

1 2 3 4 5 6 7

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz:

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

APPENDIX E
COMMENTS OF BCC EMPLOYEES

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: *Selir*

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Hizmet kalitesi sürekli bir eğitim ile yükseltihip, iyi bir düzeyde tutulabilir. Gerek derslerin gerekse yazılımlardan hızlı gelişme ve değişiklikler sabit bir hizmet kalitesini tutturmayı zorlaştırılmaktadır. Bunun için, yazılım ve derslerin birbirleriyle etkileşiminde bulunması, çok özel problemler ortaya çıkarmaktadır. Bu da ancak çalışma sürecince edinilen tecrübe ile çözülebilir. Okullarda verilen (verilecek) eğitim genelde daha fazla birde kalınmaktadır. Sırası olarak iyi hizmet vermenin temelinde hızlı bir şekilde öğretilen bir kadro bulunması gerekmektedir.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: BİLGİSAYAR MÜH.

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 3 .

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

HİZMET KALİTESİNİN YUKARILARDA GECİLEBİLMESİ İÇİN

ŞART GÖRÜLDÜĞÜ ŞEYLER, ÖNEM SİZASILA: 1.) İNSAN KAYNAKLARIN,

DAHA FAZLA YATIRIM YAPILMALI. BÜ, YENİ ELEMANLARIN ALINMASI VE

MÜVCUT ELEMANLARIN MADDİ İHTİMLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNİ

KAPSİYOR. 2.) BİLGİSAYAR'DA UYGULANAN HERKESE AYNI ZAMAN

MOTİVASYON KAYBINA YOL AÇIYOR. %2-3 GİBİ PERFORMANS ZAMMI,

ENFLASYONUN %80-90' LARDA OLDUĞU ORTAMDA MOTİVE EDİCİ

DEĞİL, KURU OLUYOR. 3.) SİSTEM YÖNETİM YAZILIMLARI, NETWORK

MALZEMELERİ KİMLER GİBİ ALTYAPI KAYNAKLARINA KISINTIYA

GİDİLMESİ. (MERKEZİN KONTROLÜ DİŞİNDA), İDEAL HİZMETİN

VERİLEBİLECEĞİ BİR YAPININ KURULMASINA ENGEL OLUYOR.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz:

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

1.5 yıldır BCC'de çalışıyorum. Bunun politikası, birçok özel sektörde olduğu gibi çok çalışıp, az para vermek. Dolayısıyla insanları maddi açıdan tatmin edemiyorlar. gerekli olan performansı ondan alamazsınız.

Hizmet kalitesi yakalebilir insanlara daha saygılı ve düşünceli davranırlarsa zaman.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: System Operation

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 3 Yıl

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

BCC'de hizmet kalitesi personel etkililiğine rağmen
çok iyi. Eğer daha fazla deneyimli personel
olursa buradaki işlerin daha hızlı bir şekilde

görülebileceğini düşünüyorum.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: System Operation

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 6 Yıldır

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Yeterli teknik bilgiye sahip insan gücü az.
Çeşitli nedenlerden (askerlik - maaş yetersizliği - alternatif işler vb),
dolayısıyla merkezdeki personel sürekli değişiyor. Bu da
merkezdeki hizmet kalitesinin gelişmesini, yüklenmesini
engelliyor. Kullanıcı sayısına göre bilgi veren
sayısı, kapasitesi ve kullanıcılara danışmanlık
yapan görevli sayısı yetersiz kalmaktadır.
Sürekli artan kullanıcı sayısına orantılı olarak
burada artırılması gerekir.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 2

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Elemanlara daha fazla değer verilmesi ve
kullanıcılar tarafından daha saygı ve düşüncesi
daurulması.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 8

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

BCC deni porsondinde BCC 'nin yayiladiyi yayanca, almanyaca her şeyi maledon bakiem emeli...

[illegible]

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: Bilgisayar Müh.

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: Yaklaşık 1.5 yıldır

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Bir işin en hızlı şekilde deadline'ların belirlenmesi daha motive edici olabilir

Teşekkürler

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: Teknik Servis

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 4 yıl

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Kullanıcı sayısı, hızla değişen teknolojiyi mevcut
altyapıya uyarlama, geliştirme, geliştirme çalışmalarında
bu kadar az cömert bütçeyle gayret ve özveri içerisinde
çalışan personel ile yürütülen sanırım takdir edilme-
li ve desteklenmelidir. İşletme için karlılığın da ekono-
mik durumunda asgari düzeyde olduğu düşünülürse, özverili
çalışma, isini sevmeye, hizmet adına gibi kavramların biz-
lere (Bcc çalışanları) ne kadar uyduğu görülür, sanırım
söylerimle!

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz: Labaratuvar

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 2

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Bir birimin herşeyyle kaliteli bir hizmet verilmesi için çalışanların işlerinden memnun olması yani verdiği hizmetin karşılığını alması gerekir. Maalesef BCC personelinin çoğunluğu emeğinin karşılığını almıyor. Bu yüzden mükemmel bir hizmet verilebildiğine inanmıyorum. Teşekkürler.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 1 yıl

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Eleman yetersizliği, gösterilen hizmetin karşılığı yetersiz
Çalışma saatlerinin düzensizliği

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Bölümünüz:

Kaç yıldır BCC'de çalışıyorsunuz: 1,5 yıla yakın

BCC nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz/ önerileriniz:

Daha kaliteli makinalar

iyi bir sistem altyapısı

belirli aralıklarla bcc personeline

epitimi (bilgisayar konusunda)

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

APPENDIX F
COMMENTS OF STUDENTS

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Bilgisayar müh

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 6

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

her zaman bulabileceğiniz tam çalışan
bir PC veya sun

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

saygılarımla

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: CS

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 3

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Diğer üniversitelerde kütüphanelerinin iyi olduğu ama imkân
olmak her şeyin sağlandığı Bilkent'te daha iyi olabilir. Bilgisayar
yenileri bilin, printer alınabilir. Öğrenciyi gelecek kütüphanelerle tanıştırmak.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik
Bölümünüz: Bilgisayar
Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 6

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Geçmiş senelerdeki bilgisayarların
iyi şekilde bakılmı devam etmiyor
Bilgisayarlar virüs kayıyor ve donan-
ımın (printerler ve bilgisayarlar) 1/3ü
çalışıyor

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Bilgisayar ve Enformatik Mühendisliği

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4. yılın.

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Bilgisayar laboratuvarları güncel get. kalabalık ve pürüzlü
olmaktadır. Yeteri kadar work station yok. PC donanımları
ekmek. Printer ve mouse lar sorumlu ve yeterli kadar
peşiler yok.

Laboratuvar sayısı artırılmalı ve laboratuvarlardaki bilgisayar
sayısı azaltılmalı. Böylece laboratuvarlardaki daha kaliteli ve
gürültüden bir çalışma ortamı sağlanıyor olur. Ayrıca
sun lab'larının sayısı artırılmalı ya da daha fazla graduate
fellowların kullanacağı work station sayısı artırılmalı.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik Fakültesi

Bölümünüz: Bilgisayar ve Enformatik Mühendisliği

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 3

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

..... Çalışanların daha bilgili olması, ve laboratuvarlardaki
bilgisayar sayısının artırılması.....

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Bilkent
Bölümünüz: İşletme

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Net ve azal kullanılacak dokümanlar, bilgisayar
konusunda ilgili bilgiler

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İİLETME FAK.


Bölümünüz: İİLETME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 3

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

LAB SAYISI AZ İSTEDİĞİMİZ ZAMAN KOMPÜTER
BULAMIYORUZ.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: MAN 

Bölümünüz: MAN 4th

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5th

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

The main problem is the behavior of
~~the assistants in the PC lab~~
we are the students of this school, not
the ugly & stupid pigs. Could you please
treat them. They do not know how to
behave in a humanist way. Do they own
the whole world?

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İşletme

Bölümünüz: İşletme

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 7

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Cok daha büyük kapasiteli ve sınırsız hizmet sunması gereken
BCC yerine devlet üniversiteleri kapasitelerinde çalışan bazıları
Okutmalıdır.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik Fakültesi

Bölümünüz: Endüstri Mühendisliği

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Donanım konusunda ciddi sorunlar var PC'lerinde
ceğu bilgisayar hizmet dışı olabiliyor, Hafta içi bazı
günler labın ders için kapatılması lablarda yer
bulmayı zorlaştırıyor. Ayrıca BCC hizmetlerinin
iyi duyurulmadığını düşünüyorum.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Endüstri Mühendisliği

Bölümünüz:



Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 7

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Bakım konusundaki yetersizlik mühendislik
fakültesi 4 kattaki lablarda ortalama yüzde 20
lik bir bütümlenme çakırmaz olan PC'lerle
senyalanıyor. Ayrıca lab derslerine ayrılan
zamanlar genelde çok az sayıda bilgisayar
bırakılıyor. Zamanlar aygıtın değil genelde

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: EE

Bilkent'te kaçınçı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Bilgisayarların hepsinin her an kullanıma hazır
konfigürasyonunda olması gerekir. Bu durumda
kullanılacak rasgele başka bilgisayara
parçasını (mouse, vb.) alıyor ve oradaki daha da
kötüdür. Bu nedenle

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Elektrik

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

.....sıralama.....kullanılma.....kayıp.....zaman.....ayrılması.....

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Elektrik-Elektronik Müh.

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4.

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

.....Otluka uğrasmdanına rağmen gereken hizmeti veremiyorlar.....

.....Öğrencilerin sorunlarına hızlı ve yapıcı çözümler bulamasi.....

.....gerekirken ki hiç bir şekilde sağlanmıyor. Örneğin bilgisayarların

.....kullanimindaki önem sırası göz önüne alınmıyor. İnternet'in

.....classiklerindan yurtdanamlan bilgisayarlar işgal ediyor diye engel

.....alanmaya çalışıyor. Log Sheet tutulmuyor. Herkesin ne yaptığı

.....bir log sheet'e yazılırsa daha önemli (daha çok derslerle ilgili)

.....iş alanlar daha önemli işlerde öğrencilerin yerlerinden kaldırılabılır.

.....Binanın yerine yasaqlama gibi hiç de yapılmamış bir yala

.....başvurular.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Elektrik - Elektronik

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Anzalı bilgisayarlar en kısa sürede
tanır edilmedi. Ayrıca sun workstations
sayısı artırılmalıdır.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Elektrik - Elektronik

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Her zaman gereklili bulmak kolay olmuyor.

Geçerli yeteince yardımcı olmuyorlar.

Kişisel problemlerle daha çok ilgilenmelerini istiyordum.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik Fakültesi

Bölümünüz: EE

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

- ① Düzenli virus kontrolü gerekli
- ② Mouse'ı olmayan bilgisayar, hard disk'i olmayan bilgisayarlar, vs. alınmalı. Bunun için daha sıkı bir denetim
- ③ Bilgisayarlar kaliteli, bu yüzden çabuk bozuluyor. Kötü kullanıcılar takip edilmeli
- ④ Çalışanların bilgisi zayıf

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik Fakültesi

Bölümünüz: Elektrik Elektronik Müh.

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 1.

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Sonuçların en hızlı bir şekilde sunulmasını sağlamak için bilgisayar laboratuvarı yeterli değil. Bilgisayarların da yeterli bir miktarı çalışmıyor. Sistemler eğitime ayrılmış makinalardan çok yeterli. Ayrıca sistemler işleri sürekli aksıyor. Üstelik BCC'nin genel politikası eğitime göre pek de serbest değil. Sonuçlar daha fazla hızla veriliyor. Sistemler pratikler olarak değerlendirilmiyor. Birçok makine. Birçok makine bilgisayar sistemlerinde çalışmıyor, çünkü yapılmamış istemler. Sonuçta veriler verilmiyor. Birçok sistemin kullanılması için çok fazla eğitilmiyor. Başta öncelik teknik yeterlilikler (lab. sayıları, uygun donanım ve yazılım) sağlanıp, sonra da BCC'nin gerekli olan donanım ve yazılım (akademi + eğitici) iyi hizmet verecek şekilde kullanılmalı.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Mühendislik

Bölümünüz: Elektrik ve Elektronik Müh.

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Yeni prototip almalı, 396 tabanlı PC'ler kullanmam lazım
Geliştirilmeli, Mac'lere de lablarda yer verilmeli.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İŞİTME

Bölümünüz: İŞİTME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

1. Jeterisiz eleman
2. Havasız salıma yerleri
3. İşlediriniz bilginiz mileret sadece diğer kullanıcılarından elde edilebilir
4. Personel servisi servisi tehlikelidir → zararlanabilir
5. Bilgisayar sayısı Bilkent'te tersi 2. Mar'lar yok!
6. Bilgisayar merkezi tanz 3. dünya ülkeleri merkezi jib

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Doğru olarak

Fakülteniz:

Bölümünüz:

Bilkent'te kaçınıcı yılınız:

işletme

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Defterler çabuk, daha hızlı bir
donanım, caplanı blunye ne morder gör
öemli

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!



Fakülteniz: işletme

Bölümünüz: işletme

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

En 3 senedir bilgisayarlarla profesyonel olarak
ilgilendiğim için genellikle sorunlarımı kendim
çözebiliyorum. Ama nadiren de olsa çözemediğim
bir sorunu BCC personeline sorduğunda beni ayatlamaları,
terslemeleri ve yardım için güvilsizlikleri beni
rahatsız ediyor.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İöletme

Bölümünüz: //

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

BCC'nin açık olduğu
Saatler çok fakat prodüöleri genellikle "ders
var" yazısıyla karşılaşıyoruz. Proje vs.
hazırlamak için bu saatlerde çalışmamız
gerekliyor. BCC'yi bu nedenle geređ gibi
kullanamıyoruz.

Öneri: önümüzde olarak en az 1 laboratuvar
herkesin kullanımına açık kılabiliriz.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İşletme

Bölümünüz: İşletme

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Rektörlük binasındaki görevliler İşletme

binasındaki lab'lerdeki görevliler

kıyasla çok daha bilgili, sabırlı ve

yardımcı ve en önemlisi saygılılar

Bence değişmesi gereken en önemli şey

bu [işletmedeki] görevlilerin tavırları.

Onlardan yardım isteyenlere bu bilgiyi

vermek için orada bulundurulduklarını

bilmeleri gerek, sadece orada bekli-

yorlar dururken, sorulara cevap vermemekle

kalmayıp herkesi terbiyeleyip, kötü davranışları

[Bilecek tanesi dışında]. Ayrıca binadaki

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

3 Tab'dan bir tane

bence sürekli bütün öğrencilerin

kullanımına açık olmalı, acgünlükla

3'ünde de ders alıyor. Başka bir

nokta da printer sayısındaki yetersizlik

ve var olanların da büyük olması

Fakülteniz: Business Administration

Bölümünüz: Management

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Ben sahzen BCC'den pek memnun değilim. En basta bilgisayarlı kayıt sistemi tümüyle başarısız. Laboratuvarlarda sık sık ders almanın nedeniyle, istenilen anda hizmet almak ve bilgisayar bulmak mümkün değil. Yeterli sayıda bilgisayar ve özellikle printer olmadığı düşünüyorum. Evinde kendi bilgisayarını olmayan biri bu eğitim sistemi de çok zorluk çekecektir. Ayrıca çalışanların bazen son derece kaba olduklarını düşünüyorum. Zaten yardım istediğinde, gerekli bilgiye sahip bir görevli pek bulunamıyor. Çok az insan var yardımcı olabileceği. Şimdiye kadar sahzen benim bilgisayarla sorunlarım olduğunda ve yardım istediğimde, çok samimi ve anlayışlı bir destek alınmadım ve bilgi düzeyi açısından görevliler bana çok fazla güven telkin etmedi. Ayrıca arızalı bilgisayarlar sık sık kontrol edilmeli ve gereken yapılmalı.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İŞLETME

Bölümünüz: İŞLETME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 4. yıl

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

İşletme ve Ekonomi binaındaki labler estiden ders aralarındaki saatlerde öğrencilere açıl alıyor ve hepimiz bu hizmetlerden yararlanabiliyorduk ama şimdi lablerde ders alıyoruz o kadar arttı ki lablerin yanına bile yaklaşamıyoruz. Mühendisliklerde de hep öyle oluyor. Belki bir lab daha açılabilir bu trafik biraz hafifler. Tabii bu kadar yoğun bir ortamda da hizmet kalitesi düşüyor. Estiden soru sorduğumuzda gelip bizime ilgilenen çalışanlar şimdi başlarını kaldıramadıkları için yardım da edemiyorlar.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İŞLETME

Bölümünüz: İŞLETME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 5

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Bence BCC ortalama kalitede hizmet veriyor.
Okuldaki bilgisayarların sayısı yeterli değil ve
insanlar bilgisayarda işlerini kendi programlarına
göre ayarlayamıyorlar. Bilgisayarların uygun olduğu
saatlerde kendilerini programlıyorlar. Okul dışından
modem ile bağlanmakta zorluklar çıkıyor.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Man

Bölümünüz: Man

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 3

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

İşletme Bölümü'ndeki laboratuvarlardaki çalışma saatleri çok verimsiz. Günün her saati için bilgisayarları kullanamıyoruz.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İŞLETME

Bölümünüz: //

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 3

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Lütfen, daha çok bilgisayar laboratuvarı...

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: *İHA* *BÜT-11*

Bölümünüz: *İzletme*

Bilkent'te kaçırıcı yılınız: 4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

İçerik sebest bırakılması, destek amaçlı bir
bilgi yayılımı, danışanları kullandırılması, geliştirilen internet
ile ilgili bilgilendirilmesi.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz:

Mühendislik

Bölümünüz:

Endüstri

Bilkent'te kaçınıcı yılınız:

4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

.....
Bu üniversitenin yüz karası olacak
kadar kötü. Sık sık sistemü göçmesi
tahammül sınırlarının ötesinde. Ne kadar
kötü bir yönetim! BCC deki beyler,
ne zaman uyumda çeki düzen
vereceksiniz? Özel domaine sahip olanlar
bu sorunları yaşamıyor herhalde, fakat
BCC domainindeki kullanıcılar bu kadar
çileden çıkmak için özel eğitim mi aldınız?
.....

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

APPENDIX G
COMMENTS OF ACADEMIC STAFF

Fakülteniz: İİTME

Bölümünüz: İİTME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 10

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

BCC'den anladığım benim ofiste bilgisayarımı
en verimli şekilde kullanmamdır. Bu sadece mühendislik
binasında çalışıyorlar değil, İİTME binasındaki hizmetleri
ve donanımları da kapsar. Hangi şirketten hangi donanım
alındığı, bu donanımın, ve yazılımın kolay kullanılır bir şekilde
kullanıcıya sunulmasıdır önemli olan!

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: İİTME

- Bölümünüz: İİTME

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 0 yıl / 9 ay

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

BCC'nin genel olarak altyapısı modern dir. Fakat anlaşılabilirliğin nedenlerle ORS / AIRS ve BLISS aynı makine üzerinde çalıştırılması olup en gerektiği olduğu zamanlarda kırıya yaratır. BCC'nin stratejik kararlar alıp almadığı konusu aramızda hep bir bilmece olarak kalacaktır. Ayrıca, sistemde çalışan bir software yeni versiyonu gelince 1 olasılıkla çalışmaz hale gelir. Çünkü installation yapan kişinin test run yapmak gibi kötü alışkanlıkları, tanrıya şükürler olsun, yoktur. Daha da eğlenceli olan şey,

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

bir gün bir makine üzerinde çalışan software'in ertesi gün makineden yok olması ve kullanıcının "guess where it can be found" tekniğiyle software'i başka bir makinede bulmasıdır. BCC'de yazılan software hatalarını genellikle kullanıcının keşfetmek ve nedenini bulmak yükümlülüğü oluşmuştur. Hata bildirildiğinde test ortamında düzeltilir, fakat kullanıcı ortamına bu düzeltme yansıtılmaz. Son olarak, BCC network software'ini değiştirip buna bağlı olarak değiştirilmesi gereken network kartlarını olduğu gibi bırakarak (oldukça uzun bir süre) →

fakültemizde  ssiz bir dayanışma
ortamının oluşmasında değerli katkılarını
bizden esirgememiřtir, kendilerine bu
vesileyle teřekkürü borę biliniz,

Fakülteniz: İŞLETME FAKÜLTESİ

Bölümünüz:

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 2

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

- ① BU TÜR BİR ANKETİN BCC TARAFINDAN YAPILMASINI ARZU EDELDİM. BİLKENT'TEKİ SON İKİ YIL İÇİNDE BÖYLE BİR GABATA RAŞTLANADIM. KULLANICILARI İMAAFINDAN BCC'YE GÖNDERİLEN "FEEDBACK" İE DE BCC'NİN GEREKLİ REAKSİYONU GÖSTERMEDİĞİNİ DÜŞÜNÜYORUM.
- ② BİR BİLGİSAYAR MERKEZİNDE "HOTLINE" KULLANICI SORUNLARI İÇİN VARDIR. BCC HOTLINE'DAN HERHANGİ BİR SORUN İÇİN TATMİN EDİCİ BİR KARŞILIK ALDIĞIM HAL ANIYAMİYORUM.
- ③ BCC ÇALIŞANLARININ DAKİK OLMA KONUSUNDA VETERLİ HASSASİYETİ GÖSTERMEDİKLİĞİNİ DÜŞÜNÜYORUM.
- ④ SİSTEMDE YAPILACAK DEĞİŞİKLİKLERİN (SOFTWARE UPGRADE BİR PROGRAMIN BAŞKA BİR BİLGİSAYARA TAŞINMASI YB.) ÖNCEDEN KULLANICILARA BİLDİRİLMESİ GEREKİR. BU KÖNÜDÜ DA BCC GEREKEN HASSASİYETİ GÖSTERMİYOR.
- ⑤ KULLANICIYNIN BİR SORUNLA İLAŞILMASI DURUMUNDA BCC SORUNLA SAMİMİ OLARAK İLGİLENMİYOR.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz: Alışverişçilik

Bölümünüz: Elektirik - Elektronik

Bilkent'te kaçınıcı yılınız: 9

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

- * Eternet'in lojmanlara yayılması
- * Kampus'da 1000 kurulması
- * Modern saygının bir kaç katına çıkartılması
- * Daha profesyonel kişileri güvence altına
- * 150 atakları
- * Bilkeut olısına paralı internet servisi vermesi
- * " " " " " "
- * ~~Harika çıkarma saatleri dışında sisteme~~
- * ~~Kalan kişilerin daha bilgilerine becerilebilir~~
- * ~~olmaları~~

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

Fakülteniz:

İşletme

Bölümünüz:

Bilkent'te kaçınıcı yılınız:

4

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

BCC'nin İşletme / İktisat lab'larında ciddi bir kapasite problemi var. Makineler teknolojik olarak iyi değil (hala 386'lar var, hem de yavaş olanlardan). Makineler iyi korunmuyor, sürekli donanım ya da yazılım bozuklukları (ya da virüs) yüzünden işe yaramaz durumdalar. Bir LAN konfigürasyonu belki lab'ların daha iyi organize olmasını sağlayabilir. Ofislerdeki PC'lerin hemen hepsi bence Bilkent için utanç kaynağı olmalı. (25 mHz 386 PC'ler, mono ekranlar...) Yazıcı azlığı, yazıcıya bağlı PC'nin yavaşlığı başka problemler. PC destek hizmeti çok yetersiz. BCC'nin şahsen bende güven uyandırdığı

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!

tek dönem, bundan önce İşletme'de görev yapan arkadaşın (Canan Özcan) zamanı. BCC böyle elemanlar bulmalı ve onları tutabilmeli. Şikayetleri dinleyecek merci de yok. Hotline çoğu soruyu cevapsız bırakıyor.

Fakülteniz:

Bölümünüz:

Bilkent'te kaçınıcı yılınız:

BCC' nin hizmet kalitesi konusunda eklemek istediğiniz düşünceleriniz / önerileriniz:

Adam akıllı bir ekşisikliğe
ve zemden yapılanına
ihtiyaş bulunmalıdır.

Bu ankete katıldığınız için çok teşekkür ederiz!