

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITI KEHIDUPAN DI KOLEJ 16 DAN 17, UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA, SKUDAI, JOHOR

Hamdan Bin Said & Salihin Bin Amat
Fakulti Pendidikan
Universiti Teknologi Malaysia

Abstrak: Kajian bertajuk “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualiti Kehidupan Di Kolej 16 dan 17 Universiti Teknologi Malaysia” ini bertujuan untuk mengenal pasti kepuasan pelajar terhadap tujuh aspek kehidupan di Kolej 16 dan 17. Kualiti kehidupan pelajar ini ditinjau dari aspek persekitaran kolej, kemudahan dan perkhidmatan, layanan oleh staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa, pentadbiran pejabat pengurusan, keseluruhan pengalaman, pengawasan dan keselamatan dan program dan aktiviti. Kajian deskriptif ini menggunakan soalselidik sebagai instrumen untuk mendapatkan data. Seramai 249 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Data telah dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Science (SPSS)* dan dipaparkan dalam bentuk kekerapan, peratusan, dan min. Dapatan kajian menunjukkan penghuni Kolej 16 dan 17 meletakkan kualiti kehidupan mereka berada pada tahap sederhana dalam aspek persekitaran, layanan kakitangan dan Jawatankuasa Mahasiswa, pentadbiran pejabat pengurusan, keseluruhan pengalaman, pengawasan dan keselamatan, program dan aktiviti, dan kemudahan dan perkhidmatan. Kajian ini turut memberikan tindakan susulan dan cadangan kajian lanjutan yang boleh dilakukan.

Abstract: This study, which is entitled “The Quality of Living in Residence College 16 and 17 of Universiti Teknologi Malaysia” serves the purpose of identifying students’ satisfaction in seven aspects of living on College 16 and 17. The quality of living was surveyed in the aspects of college surrounding, facilities and services, staffs’ and Student Committee’s treatment to students, office’s administration, whole experience, safety and supervision and program and activity. This descriptive study used questionnaires as the instrument in data collection. 249 respondents were involved in this study. The data was analyzed via Statistical Packages for Social Science (SPSS) software and analysis was shown in frequency, percentages and min. The result shows that the residents of College 16 and 17 leveled their living quality as average in the aspects of surrounding, staffs’ and Student Committee’s treatment, office’s administration, whole experience, safety and supervision, program and activity and facilities and services. This study also provides that further actions and suggestions of further study can be carried out.

Katakunci: Kepuasan Mahasiswa, Kehidupan Kolej 16 dan 17, Kualiti, Universiti Teknologi Malaysia

Pengenalan

Penginapan dalam kampus merupakan salah satu ciri atau aspek kehidupan mahasiswa dan mahasiswi sepanjang tempoh pengajian mereka di institusi pengajian tinggi. Pembangunan mereka dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek bukan sahaja dipengaruhi oleh persekitaran dalam bilik kuliah tetapi juga persekitaran tempat penginapan dan juga lain-lain tempat di universiti.

Pernyataan Masalah

Persekitaran yang kondusif, kemudahan dan perkhidmatan yang berkualiti, layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa yang profesional, pentadbiran pejabat pengurusan, pengalaman kehidupan di kampus yang bermakna, pengawasan dan keselamatan yang tinggi mutunya dan program dan aktiviti yang menarik dan mencabar serta berkualiti. mampu memberikan kepuasan kepada penghuni Berasaskan masalah-masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dan mahasiswi, pihak institusi pengajian tinggi tidak

tahu sama ada mahasiswa dan mahasiswi berasa selesa tinggal di kolej kediaman atau tidak. Pihak pentadbiran universiti juga tidak mengetahui sejauh manakah kualiti kehidupan mahasiswa di Kolej 16 dan 17 yang sedikit sebanyak membawa kesan positif ataupun negatif terhadap kecemerlangan akademik dan bukan akademik. Ini adalah kerana, masih belum terdapat lagi kajian yang dijalankan bagi mengenalpasti kualiti kehidupan mahasiswa di Kolej 16 dan 17 di Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor Bahru. Kajian ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap kualiti kehidupan di Kolej 16 dan 17, UTM, Skudai, Johor Bahru.

Objektif Kajian

Berasaskan kepada pernyataan masalah di atas objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- i) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap persekitaran di Kolej 16 dan 17
- ii) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap kualiti kemudahan dan perkhidmatan yang terdapat di Kolej 16 dan 17.
- iii) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap layanan staf dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa di Kolej 16 dan 17.
- iv) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap pentadbiran pejabat pengurusan di Kolej 16 dan 17.
- v) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap keseluruhan pengalaman kehidupan di Kolej 16 dan 17.
- vi) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap pengawasan dan keselamatan di Kolej 16 dan 17.
- vii) Menenalpasti kepuasan mahasiswa terhadap program dan aktiviti yang dijalankan di Kolej 16 dan 17.

Kepentingan Kajian

Hasil kajian ini dijangkakan dapat memberi maklumbalas yang boleh digunakan untuk menambahbaik kualiti kehidupan para siswa di Kolej 16 dan 17, membantu pihak Hal Ehwal Pelajar UTM, pentadbiran kolej dan juga Jawatankuasa Kolej Mahasiswa meningkatkan kepuasan pelanggan mereka. Kepada pihak Pejabat Hal Ehwal Pelajar hasil kajian ini dapat digunakan sebagai garis panduan untuk menyediakan pelbagai kemudahan di Kolej 16 dan 17. Kepada pihak pentadbir Kolej 16 dan 17, hasil kajian juga dapat digunakan untuk mempertingkatkan lagi kemudahan, keselesaan serta suasana di Kolej 16 dan 17. Kepada Jawatankuasa Mahasiswa diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan mereka garis panduan aktiviti-aktiviti pembangunan yang perlu untuk para siswa Kolej 16 dan 17. Kesimpulannya hasil daripada kajian ini juga dapat digunakan oleh pihak university sebagai rujukan untuk dijadikan panduan dalam merangka dasar ataupun program-program tertentu untuk kepentingan mahasiswa dan mahasiswi di kolej kediaman UTM.

Batasan Kajian

Kajian ini telah dijalankan di Kolej 16 dan 17, UTM, Skudai. Populasi dan sampel adalah terdiri daripada mahasiswa Kolej 16 dan 17 di UTM. Kajian ini juga hanya memfokuskan kepada tujuh pembolehubah sahaja iaitu persekitaran kehidupan, kemudahan dan perkhidmatan, layanan kakitangan kolej kediaman, pejabat pengurusan kolej kediaman, keseluruhan pengalaman penghidupan, pengawasan dan keselamatan serta program dan aktiviti kolej kediaman.

Hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada populasi kolej kediaman di Institusi Pengajian Tinggi lain di seluruh Malaysia. Hasil kajian terbatas kepada populasi di kolej kediaman berkaitan sahaja. Dapatan kajian juga bergantung kepada kejujuran para siswa dalam memberikan jawapan tepat dan benar kepada soal selidik yang diedarkan.

Metodologi

Populasi Dan Sampel Kajian

Populasi kajian adalah terdiri daripada para siswa yang tinggal di Kolej 16 dan 17, UTM, Skudai. Mengikut jadual Morgan dan Krejcie (1970) sampel kajian perlu mewakili populasi. Disebabkan Kolej 16 dan 17 mempunyai seramai 701 penghuni, justeru itu sekurang-kurangnya seramai 248 orang siswa dipilih secara rawak sebagai sampel kajian bagi mewakili populasi yang digunakan.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang telah digunakan dalam kajian ini adalah soal selidik daripada kajian lepas serta telah diubahsuai mengikut kesesuaian dan dialihbahasa. Soal selidik ini telah digunakan di empat buah universiti luar negara iaitu, Pennstate University Amerika (2006), Rhodes University South Africa (2001), Lewis And Clark College (2005) dan Central Arizona College (2004). Soal selidik digunakan kerana lebih mudah dalam pengumpulan data. Selain dari itu, soal selidik juga dapat meliputi saiz yang besar dengan kos yang sederhana.

Soal-selidik yang digunakan dalam kajian ini dibahagikan kepada lapan bahagian iaitu bahagian A, B, C, D, E, F, G dan H.. Bahagian A digunakan untuk mengisi maklumat peribadi atau latar belakang responden.

Bahagian B, C, D, E, F, G, dan H pula mengandungi 60 item yang merangkumi aspek persekitaran Kolej 16 dan 17, kemudahan dan perkhidmatan di Kolej 16 dan 17, kakitangan Kolej 16 dan 17, pejabat pengurusan Kolej 16 dan 17, keseluruhan pengalaman kehidupan di Kolej 16 dan 17, pengawasan dan keselamatan di Kolej 16 dan 17 serta program dan aktiviti di Kolej 16 dan 17.

Soal selidik menggunakan skala yang berbeza. Bagi aspek persekitaran Kolej 16 dan 17, kemudahan dan perkhidmatan Kolej 16 dan 17, kakitangan Kolej 16 dan 17, pentadbiran pejabat pengurusan Kolej 16 dan 17, dan keseluruhan pengalaman kehidupan di Kolej 16 dan 17 menggunakan skala berikut: cemerlang (A), baik (B), seperti dijangka (C), sedikit peningkatan diperlukan (D), dan lemah (E).

Manakala faktor pengawasan dan keselamatan Kolej 16 dan 17 dan program dan aktiviti Kolej 16 dan 17 menggunakan skala berikut: Ya (A) dan Tidak (B) Responden menjawab dengan menandakan pada ruang yang disediakan bagi memenuhi pilihan mereka.

Kajian Rintis

Kajian rintis telah dijalankan untuk menentukan ciri-ciri soalan yang perlu diubahsuai atau dikekalkan. Kajian rintis ini telah dijalankan ke atas 35 orang mahasiswa dan mahasiswi UTM, Skudai, Johor Bahru. Nilai kebolehpercayaan keseluruhan item soal selidik ialah 0.95 alpha. Croanbach. Menurut Azizi (2007), tujuan kajian rintis ini adalah untuk mendedahkan kekeliruan dan soalan bermasalah lain yang masih wujud dalam soal selidik.

Perbincangan

Perbincangan Persekitaran Tempat Tinggal di Kolej 16 dan 17

Hasil dapatan kajian didapati persekitaran tempat tinggal di Kolej 16 dan 17 adalah di peringkat sederhana. Ini dapat dilihat melalui Jadual 4.5, di mana secara keseluruhannya, keadaan persekitaran tempat tinggal para siswa adalah berada pada tahap yang sederhana. Ianya diukur berdasarkan keadaan

tempat tinggal dengan menggunakan skala yang telah dikemukakan oleh Landell (1997) iaitu ia membawa kepada skor min antara 2.34 hingga 3.69 iaitu pada peringkat sederhana.

Namun demikian, dilihat dari aspek suasana pembelajaran di Kolej 16 dan 17, berdasarkan jadual 4.5 menunjukkan bahawa kebanyakan daripada para siswa iaitu 82.3 peratus berpuashati dengan suasana pembelajaran di Kolej 16 dan 17 berada pada keadaan yang cemerlang dan baik.

Jika dilihat pada aspek suasana pembelajaran dan tahap kebisingan, di dapati responden mempunyai tahap sederhana dengan menyatakan tahap kebisingan pada aras kediaman. Persekitaran yang sunyi akan dapat membantu pelajar dalam memberikan sepenuh perhatian kepada pembelajaran kerana menurut Knirk (1979), pelajar tidak boleh memahami ataupun memproses maklumat dengan mudah jika persekitaran fizikalnya tidak selesa. Jesteru itu, persekitaran sebegini dapat dicapai dengan adanya kerjasama daripada pelajar yang tinggal di aras atau blok kediaman pelajar berkenaan.

Selain daripada faktor persekitaran, faktor sosial juga merupakan salah satu faktor yang tidak terkecuali. Hubungan yang baik di antara pelajar yang tinggal searas atau blok juga penting bagi menjaga kepentingan berkomunikasi antara satu dengan yang lain. Dengan adanya hubungan yang terjalin serta keakraban sesama pelajar, ianya akan dapat mewujudkan sikap saling bantu membantu antara pelajar.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar-pelajar merasa bebas dari segala bentuk perkara yang boleh mengganggu keselamatan. Ini menunjukkan keberkesanan tujuan kolej kediaman diadakan iaitu mewujudkan suasana yang selamat, harmoni serta selesa sebagai tempat tinggal dan tempat belajar.

Perbincangan Kemudahan dan Perkhidmatan Kolej 16 dan 17.

Berdasarkan hasil dapatan kajian berhubung kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Kolej 16 dan 17 dapatan kajian ditunjukkan pada jadual 4.6, didapati tahap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Kolej 16 dan 17 adalah pada tahap sederhana dengan nilai purata min adalah 3.51.

Dari segi kemudahan dan perkhidmatan, pihak Kolej 16 dan 17 telah berusaha memenuhi keperluan pelajar seperti wending machine, mesin basuh, lampu belajar dan sebagainya. Kemudahan bersama pada setiap aras juga telah disediakan . Ini adalah memsatkan keselesaan pelajar sentiasa terpelihara di mana menurut Abu Hassan (1996), perkhidmatan para siswa tersebut merupakan salah satu bahagian yang diintergerasikan dalam pengajian.

Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan kemudahan dan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak Kolej 16 dan 17 dalam memastikan keselamatan dan keselesaan mereka ketika tinggal di Kolej 16 dan 17 . Perkhidmatan yang diberikan juga dapat membantu peningkatan kualiti hidup, mengurangkan tekanan serta di samping itu ia juga dapat membantu meningkatkan pencapaian akademik pelajar di samping menghasilkan personaliti yang dinamik dan holistik.

Seterusnya dari segi tindakan aduan yang dibuat oleh pelajar. Ketelusan dan kecekapan dalam mengambil tindakan terhadap aduan pelajar juga harus diteruskan. Ini adalah bagi memastikan pelajar mendapat keselesaan yang secukupnya. Kecekapan pihak pejabat Kolej 16 dan 17 mengambil tindakan pada setiap aduan yang dibuat amatlah dihargai bagi memastikan pelajar dapat belajar dalam keadaan suasana yang selesa.

Perbincangan Layanan Kakitangan Kolej 16 dan 17

Dari segi faktor layanan kakitangan dan Ahli Jawatankuasa Mahasiswa Kolej 16 dan 17, secara keseluruhan ianya berada pada tahap sederhana. Pelajar memerlukan saluran khusus bagi menyampaikan pendapat dan aduan kepada pihak tertinggi. Oleh yang demikian, Ahli Jawatankuasa Mahasiswa di Kolej 16 dan 17 merupakan saluran yang dibentuk bagi mewakili pelajar sekiranya terdapat apa-apa masalah. Namun begitu, apabila mereka sukar didekati maka tugas mereka tidak dapat dilaksanakan iaitu membantu pelajar lain.

Begitu juga dengan felo, kebanyakan pelajar berjumpa dengan felo pada awal semester sekiranya felo membuat perjumpaan dengan pelajar ataupun semasa pelajar mengalami masalah. Dapat dilihat di sini terdapat jurang antara felo dengan pelajar walhal mereka seharusnya mengenali dan akrab sesama sendiri. Pada amnya felo berperanan membantu pelajar menyesuaikan diri dengan kehidupan di kampus semenjak mereka memulakan pengajian hingga akhir. Felo juga dikatakan merupakan suatu 'wahana' yang membantu untuk mencapai wawasan universiti. Kefahaman tentang pentingnya konsep kolej kediaman sebagai satu institusi pendidikan, tempat tinggal para ilmunan dan kemudahan untuk kebajikan perlulah dihayati oleh semua felo (Mohd Yunus, 1987)

Selain itu, kemesraan dan keprihatanan kakitangan Kolej 16 dan 17 membuat pelajar berasa selesa sekiranya ingin membuat aduan atau terdapat sebarang masalah. Terdapat pelbagai urusan yang memerlukan pelajar bertemu dengan kakitangan kolej seperti urusan surat menyurat berdaftar, aduan kerosakan, penyewaan bilik semasa cuti semester dan sebagainya. Oleh demikian, sikap kakitangan yang mesra akan memudahkan urusan serta dapat mengelakkan rasa tidak puas hati sesama mereka.

Perbincangan Pentadbiran Pejabat-Pengurusan Kolej 16 dan 17

Hasil dapatan kajian menunjukkan dari segi pentadbiran pejabat pengurusan kolej merupakan tunjang kepada keberkesanan kepada perkhidmatan yang ditawarkan bagi membantu melicinkan urusan dengan pelajar yang tinggal di sesebuah kolej. Keberkesanan sesuatu pengurusan banyak bergantung kepada kebolehan kakitangan pejabat yang bersikap professional serta kakitangan yang mempunyai sikap sopan dan berpengetahuan.

Selain itu, hasil kajian juga mendapati kakitangan di Kolej 16 dan 17 adalah bersifat professional dan sopan manakala serta mempunyai pengetahuan yang luas dalam bidang masing-masing. Ini menunjukkan bahawa kakitangan yang ditugaskan bekerja dengan mengikut arahan dan mereka tidak mendatangkan permasalahan dengan para siswa.

Sikap profesional yang ditunjukkan oleh pekerja pentadbiran pejabat pengurusan kolej telah memberikan maklumbalas dengan kadar segera mengenai permintaan, perhubungan atau pertanyaan yang dikemukakan oleh para siswa.

Perbincangan Keseluruhan Pengalaman Tinggal Di Kolej 16 dan 17

Pengalaman tinggal di asrama ketika zaman persekolahan banyak membantu para siswa membina sifat sendiri dan tidak kekok dalam menguruskan diri sebagai penghuni Kolej 16 dan 17. Di samping itu juga ia memudahkan para siswa untuk bertemu dan berkenalan dengan rakan-rakan yang baru. Kemudahan-kemudahan yang ada juga mendorong para siswa lebih berminat untuk tinggal di Kolej 16 dan 17. Ini memudahkan kehidupan para siswa dan memberi banyak lebih masa untuk pelajaran.

Layanan yang sopan dan penuh penghormatan apabila menghubungi pejabat Kolej 16 dan 17 juga membuatkan para siswa selesa untuk berhubung terus dengan kakitangan pejabat pengurusan kolej. Selain

itu, menetap di Kolej 16 dan 17 memberikan peluang kepada para siswa untuk bertemu dan berkenalan dengan rakan-rakan baru dan berpeluang untuk mengembangkan kebolehan untuk mengembangkan kebolehan kepimpinan dengan tinggal di kampus.

Perbincangan Pengawasan dan Keselamatan Kolej 16 dan 17

Hasil kajian mendapati para siswa merasa selamat apabila tinggal di Kolej 16 dan 17 disebabkan pengawasan dan keselamatan yang diberikan oleh pihak pengurusan. Keselamatan merupakan perihal selamat, kesejahteraan atau keamanan. Para siswa mendapati diri mereka lebih selamat apabila keluar dan masuk ke kampus dan Kolej 16 dan 17. Hasil maklumat mengenai keselamatan, pengawasan dan langkah-langkah yang dibekalkan oleh pegawai dan kakitangan UTM dapat membantu pelajar dalam banyak urusan di Kolej 16 dan 17.

Dengan berpandukan polisi yang telah ditetapkan di mana para siswa yang ingin keluar dan masuk ke UTM menunjukkan tanda pengenalan rasmi bagi meningkatkan lagi tahap keselamatan di Kolej 16 dan 17 adalah baik. Menurut Buku Peraturan Pelajar Universiti Teknologi Malaysia, siswa-siswa yang tinggal di Kolej 16 dan 17 perlu mengikuti peraturan keselamatan yang telah ditetapkan.

Perbincangan Program dan Aktiviti-aktiviti di Kolej 16 dan 17

Bagi program dan aktiviti-aktiviti yang telah diadakan di Kolej 16 dan 17 juga menunjukkan para siswa berpuas hati dengan program dan aktiviti-aktiviti yang dijalankan atau ditawarkan di Kolej 16 dan 17 termasuklah aktiviti sosial, aktiviti fizikal dan intelektual (keilmuan) (sosial, kemahiran belajar dan lain-lain) serta peluang untuk mereka membantu dalam perancangan aktiviti di Kolej 16 dan 17. Ini menunjukkan bahawa setiap siswa berpeluang untuk membantu dalam perancangan aktiviti di Kolej 16 dan 17 tetapi mereka perlulah mempunyai inisiatif sendiri dengan menonjolkan kebolehan diri sendiri.

Di samping itu, para siswa berpeluang dalam membantu AJK Kolej 16 dan 17 dalam membuat keputusan mengenai aktiviti-aktiviti yang dirancang serta berpeluang untuk menyertai aktiviti-aktiviti anjuran kakitangan AJK Kolej 16 dan 17. Selain itu, para siswa juga mudah untuk memperolehi maklumat atau makluman serta informasi mengenai aktiviti-aktiviti yang akan dijalankan atau dianjurkan di Kolej 16 dan 17.

Aktiviti-aktiviti yang dirancang serta dianjurkan di Kolej 16 dan 17 merupakan sesuatu aktiviti yang mempunyai kualiti untuk membina sifat berdikari dan kemampuan diri. Ini adalah penting bagi para siswa agar ia dapat memotivasikan diri pelajar serta mewujudkan rasa hormat pada diri sendiri, orang lain, harta benda dan cara melayan rakan dengan adil dan baik.

Rumusan

Daripada kajian yang telah dijalankan dan hasil dapatan yang telah diperolehi, dapat disimpulkan bahawa secara keseluruhannya kepuasan para siswa terhadap kualiti kehidupan di Kolej 16 dan 17 dalam tujuh aspek yang dikaji adalah sederhana. Dapat juga disimpulkan bahawa kekerapan siswa-siswa keluar meninggalkan kampus apabila tiba hujung minggu bukanlah disebabkan oleh kualiti kehidupan di kolej yang kurang memuaskan tetapi mungkin ada sebab-sebab lain contohnya untuk mencari hiburan ataupun keseronokan yang tidak terdapat dalam kawasan kampus. Namun begitu kajian yang telah dijalankan ini boleh diperkemas lagi untuk meningkatkan kepuasan pelajar terhadap kualiti kehidupan di kolej kediaman.

Rujukan

- Abu Hassan Othman (1996). Pengurusan Pelajar di Institusi Pengajian Tinggi: Satu Huraian Kritis. *Seminar Pengurusan Asrama Peringkat Kebangsaan 1996 (SPARK 96)*. Mei 17-19. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Aishah Hamzah (2002). "Teknologi Dan Perkhidmatan Katering".Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.18-34
- Atan Long (1982). "Pedagogi Kaedah Am Mengajar". Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Blimling, G. (1999). "The Resident Assistant Fifth Edition". United States of America: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- Burton, R. (1977). Leisure and the Social Services, in H. M. S. O. Leisure and the Quality of Life: A Report on Four Local Experiments. London.
- Buku Peraturan Aktiviti Pelajar (2007). Universiti Teknologi Malaysia
- Chikering A.W.(1969). "Education and Identity". San Francisco: Jossey - Bass
- Dalkey, N.C. and Rourke, D. L. (1973). The Dephi Procedure and Rating Quality of Life Factors, in Experimental Assessment of Delphi Procedures with Group Value Judgments. Rand Corporation Carlifonia.
- Dober Richard P. (2000). "Campus Landscape:Function, Forms, Features". New York.
- Drewnowski, J. (1974). On Measuring and Planning the Quality of Life. The Hague.