

# 一種邁向人類服務網絡管理的系統——娛樂服務

陳素卿譯

這個案經驗提供了一種範例，說明系統分析如何能夠導引出人類服務的新遠景，它成為傳送系統重新概念化的基礎，是人類服務系統重新設計的起點。（娛樂和休閒）這種特別選擇的人類服務不只是一個綜合的分析。讀者將會注意到如果從一個較廣的觀點來看，這個功能在人類服務上將有明顯的改變。

這個由分析所引導出來的概念化系統，同時也說明了「網絡」管理的本質與潛能。當我們的社會變得更加的複雜，「網絡」的概念愈來愈普遍。依照沙羅尚 (Sarason) 和羅倫次 (Lorentz) (一九七九：三、三八—四五) 發現「從一九五〇年代中期開始，網絡的概念在許多不同的領域，如地理學、心理學、社會學、人類學、心理衛生和行政學，成為最重要的。」，在社會服務方面，它成為個案工作及團體工作的重要概念。

找出網絡概念最近普遍化的原因，並不是這個分析的主要目的，但是每個人都可推測出它是三個趨勢的結果：組織間相互關係的數目和複雜度以及個人和機構發現它們自己參與的程度；逐漸減少的資源和基金，又必須維持一定服務水準之壓力；渴望（或需要去）改善服務傳遞過程的方法，使得（或重新使得）個人不但成為人類服務系統的基本資源，更是重點。

這個經驗分為兩個部分：第一個主題是分析系統，第二個是描述一個新的概念化的系統。兩部分都只有結論，因為要將完整的研究寫出將有一大冊呢！

## 娛樂服務「系統」的分析

### ＊角色認知

現存的娛樂服務分析基本上將系統描述為一個非系統，因為它尚未被合理

化。它是一個片斷的非系統，藉許多提供服務的組織來表現其特質——公共的（聯邦、州、市、郡）、商業的和「私立的」／志願的／非營利的。在這系統中不只有代溝、重疊、重複，對於什麼是娛樂；它的目的何在？娛樂以及人類服務系統中娛樂專業人員的角色為何？……等問題也沒有統一的想法。

在分析的開始，我們面臨了一個問題，就是「娛樂」這一名詞是解決社會需要的障礙物。例如侯沙克 (Hosack) 曾說（一九七二：二七）娛樂「……通常出現於兒童眼中的是軟鞭、棒球場、體操鞋和T恤，口中還吹着口哨……娛樂這個字應被廢止而產生出一個新的名詞，真正能反應出休閒更寬廣的機會。

許多曾廣義解釋這一名詞的作者們都同意這個觀點，包括大部分的人類服務專業人員。威那和帕克斯 (Weiner and Parks 一九七二：一一) 綜合新的娛樂觀點為人類服務的一部分：

娛樂不再侷限於運動和健身的範圍，它是一個文化藝術和技巧的生活課題，包含休閒活動或工作機會、教育、就業、生態學、少年犯罪或迷幻藥與酒精中毒者之復健、團體和社會工作、老化現象研究、商業／工業的和社區的發展。

娛樂的這個廣泛角色是在人類服務傳遞系統的實務中被發現的。實務上，娛樂和休閒是下列幾個人類服務功能的必要因素：教育、生理衛生、心理衛生、青少年發展、少年犯罪、矯正、老人學、文化藝術、殘障與無能、人權、就業、酒精中毒者和生理的／職能的治療。

反之亦然，利用娛樂做為一個服務的傳遞工具，發現其他的人類服務是很普通的方法。附件一說明娛樂和其他人類服務之間相互依賴的密切關聯性。

娛樂和其他的人類服務：相互依賴

人 權	心理 衛生	圖 書 館	社 會 服 務	娛 樂	健 康
				給病人的娛樂——舉辦食品營養衛生展覽會；組織健康發展計劃；擴展健康俱樂部；擴展健康照顧計劃。	健 康
者，之重教 成，精健導 為，神（技 義，治巧 工，療失） ，特業重 ，讓別健 業畫所和 設非	。別，領 ，團袖 ，重體發 ，健展 ，計俱， 畫樂遊 ，部戲 ，劇治 ，團療	節、病家 。、讀者庭 ／、或伴 寫、盲讀 競、義工 賽、（爲 電、書生 影展	減技者計家 （巧／畫庭 ）的未重工業 。改善（技巧 ／，適爲、家 壓應不庭 力的）良		娛 樂
				。娛的，鄰 樂夏街里 中令頭中 心營心， ，社員，日 機社託 構區，特 娛住照 樂宅殊 顧	社 會 服 務
				場電織、班 所影劇舞級 貢，團蹈（藝 獻，爲，術 才，中辦、 能，心展音 。心／樂） 遊、遊、手 樂樂放工 品	圖 書 館
				。人，機 才，爲構 ，動心娛 ，力理樂 ，家理， 庭提衛 團供生 體計療 畫巧娛 ／樂	心 理 衛 生
				舉工開會 辦作娛。刺 工融樂激 作融技更 展合巧多 。班，休 能，閒 與，工 作，作 機	人 權

直行說明了娛樂對衛生、社會、圖書館和心理衛生服務是多麼的有用；橫欄則說明了其他的人類服務如何利用娛樂來當做傳遞服務的一個工具（實際上，如果把附件一的空格填滿，它將會顯示出所有人類服務間的相關性）。

總之，其他人類服務專業人員是否把娛樂視為人類服務小組的成員，還是很值得懷疑的？分析指出，基本技巧第二五一項，要求在一個娛樂機構中學習如何去讀才能有所收穫。大部分的州，娛樂專業人員去「教」是不合法的，因為他／她不是一個合格的老師。雖然很久以前娛樂理論學家曾發現「靈魂的肉體」現象（例如：好的生理狀況和身體狀態會強化靈魂並導致好的心理健康），但是鮮少有心理衛生專家把娛樂視為心理衛生服務最原始的資源。同樣的，一直到一九七〇年代末期，在加拿大國家衛生福利部「加拿大人的衛生新遠景」報告的影響下，美國衛生的發展才開始轉變到一個「健康」的衛生系統以及生理衛生中官方所接受的娛樂基本角色。健康的觀念一時流行全美（例如：慢跑、跑步、騎腳踏車和其他的有氧運動），它不是一種結果，而像一種觸媒劑，使得人們重新評估那些重要的服務能夠導引出更長久、更健康的生活。

簡言之，做為一個人類服務小組的法定成員，娛樂的專業人員還一直被認為是非主流的。

#### \*組織與管理

在評論美國娛樂系統時，柯提斯（Curtis）指出（一九六七）：「共同的協定和重點尚未可知，但目的、基金、過程和人員的增加，表現出聯邦和州對娛樂運作的特徵，但增加與重複的程度還是頗令人懷疑的。」希爾提和希佛斯（Hjelle & Shivers）提出了一個娛樂／休閒服務領域的分析，贊成（一九七二：五五—五六）：

「公共娛樂服務機構的工作有時會重複或侵害到市立學校、社區所支持的私人機構，以及私人組織，造成對公共福利服務的損害。對同一案主如此的重複和競爭，通常會在社區服務中留下一道鴻溝。有某些人是許多不同的機構直接關心的焦點，然而另一些則很少，甚至完全沒有，接受到服務。通常每個團體的功能和其權限之間的界限並不是很清楚。」。

他們的分析導引一些作者去觀察到娛樂，至少公共的娛樂，應被視為一個

系統，而不是另一個組織體（一九七二：五七一—五八）：

「如果公共娛樂機構被視為一個傳遞的系統，而不是一個機構，那麼就能取得社區其他機構的協助與合作，提供特別的娛樂活動。對於娛樂服務部門應該做的是什麼，可能有較清楚的了解……為減少財物、人事和物質的消耗，一個傳遞系統的概念應該有秩序的被呈現出來。」

除了希爾提和希佛斯（Hjelle & Shivers）建議一個有策略的、系統化的娛樂是必要的之外，現在娛樂服務的基本組織方法，本質上也應是結構化的。聯邦和州立公共機構是以資源和設備為取向的——公園、露營地、划船區、徒步旅行步道……等等——分開的組織與管理，且採特殊的科層制。在社區的層面，重點是放在娛樂的服務／計畫／活動上，其方式是結構化了的。傳統上，當社區為娛樂服務提供資源時，社區娛樂主管人員立刻把這服務次分為許多可管理的方案，如取得工作人員、分配資金、分配責任給特殊的專業人員。這過程在結構的各個層面上不斷的反覆，直到資源完全的被分配。其次，娛樂部門開始直接提供公共大眾休閒服務時，通常是經由二個主要的方法：

(1) 享受自然和休閒資源的自我啟蒙機會（例如：游泳池、打高爾夫球、網球）。

(2) 設計有組織的團體計畫，主動的且更有品質的利用和享受休閒時間（例如：手工藝品、各種技能課程、團體運動）。

這個娛樂／休閒服務的組織與管理，結構化的方式，事實上是愈來愈複雜，就如希爾提和希佛斯指出（一九七二：一九）：「城市的社區娛樂服務系統一般分為二個系統：公共娛樂服務系統和公共學校系統。」，實際上，娛樂系統有很多種，表一列出社區娛樂的提供者，包括：公共的、非營利的、商業的，大部份都是單一目的的系統。

總之，這麼多不同娛樂系統的存在，能被看做是一個重新概念化的娛樂系統之珍貴資源，我們應可在下面的討論中看到。

如果有角色定義、認知、和片斷的、高度分割的非系統……等問題，還可能重新認知娛樂為一個人類服務系統的要素嗎？

表一 提供娛樂服務者

公立的

社區

市區：動物園、博物館、機場、娛樂部門、警察局（槍枝登記）、消防隊、圖書館、市政書記（船、釣魚和遊戲執照的核發）、醫院、老人之家、公共工程部門、保護委員會、水資源委員會。  
會計師事務所：鄰里少年隊。  
公共住宅主管機關

學校區：小學／中學、國中／高中、少年／藥物控制。

大區域的

縣：娛樂部門、機構（心理、觀護、矯正、老人）。

水源區域

大學／醫院

州

少年服務部、勒戒所（酒和煙毒）、公共工程局、環保局：（水資源委員會、船隻登記、釣魚和遊戲、公園和娛樂場所）、交通部、社區事務部：（住宅、都市重劃、藝術委員會）、衛生部：（治療機構辦公室）、矯正部、高等教育部、發展委員會、老人部。

聯邦

內政部：國家公園管理局、戶外娛樂局、土地管理局、印第安事務局。  
軍事服務、退役軍人行政、衛生及人類服務部、住宅和都市發展部、聯邦通訊委員會、聯邦航空行政。

私立非營利的志願服務

基督教青年會、基督教女青年會、鄰里中心（男孩或女孩的俱樂部）、汽車俱樂部、保護團體、傳統的社會、園藝俱樂部、藝術和手工品協會、童軍、農莊、教堂、黃金年齡俱樂部、服務俱樂部（獅子會、扶輪社）、共同嗜好俱樂部、營火女孩、四健會、私立學校和學院、私人俱樂部：（鄉村俱樂部、游泳俱樂部、回力球俱樂部、健身中心。）

商業的

有專利的

服務：營隊（一般的、特殊的）、解說、租賃、航空公司、旅行社、旅行團。

設施：旅館、旅店、滑斜坡和舉重、水上運動設施：（海灘、航海、游泳池）、保齡球、高爾夫球、馬房和小徑、風景區、體育館、溜冰、體育場、球場、露營地、戲院、娛樂園、撞球室、吧檯、酒吧、酒館、夜總會、舞廳、馬戲團、園遊會、賭博和賭怡、健康中心。

主要的項目——休閒管道：空中、陸上、海上。

設備製造工廠：露營：（運動、個人的服裝、運動器材）、園藝、嗜好、工具箱、書和雜誌、撲克牌和賭博遊戲、拼圖、玩具。

## 把娛樂視為回應式的人類服務系統

娛樂可被視為一種回應式人類服務系統的整合要素。重新概念化需要二個新的方法去管理（策略的管理和網絡管理），以及運用新的服務傳遞方法——網絡技術。

### \*策略的管理

為娛樂服務建立一個新系統的基礎是要認知到，在所有社區資源的限制下，不管他／她的組織本身是否執行這項服務，娛樂行政人員的主要責任是合宜的傳送休閒和娛樂服務。希爾堤和希佛斯（一九七二：五九—六〇）描述從結構化到策略化的管理，這種改變的本質：

「做為一個傳遞系統，娛樂服務部門的永久功能是要協調社區中各種不同的機構、資源，可利用的財政支持，如此一來，個人、團體、大眾的娛樂需求才能被滿足。反過來說，一般大眾的功勳藉由社區或首都的所在地之所有資源整體的運用來決定，因此，機構的功能是列舉出所有可能的活動，使個人能夠貢獻其技術、經驗、知識、生理和心理之能力。甚至於它將要求所有的機構一起協調，以其第一、第二、第三娛樂興趣，出借他的資源，以提供社區眾多的服務給所有的人們。公共的系統有如中央票據交換所，在那兒專業人員可能會為消費大眾的福祉而聚在一起。」

如果組織是被視為一個策略，而非結構，娛樂的任務應該是去確認人們的需要和興趣；發現社區的能力（現有的和潛在的）以滿足其興趣和需求；以及另外的資源來增加組織的預算，用最有效率的方式去達成社區的和娛樂的目標。資源的分配可包括：(a)僱用工作人員；(b)分配財物給現存的私人團體（如：鄰里團體、基督教青年會／女青年會、童軍組織、教會）；或(c)提供支持給社區中有才能的人，他們當中可能有許多人是老年退休或失業人口，他們將很喜歡有此機會成為社區的重要分子，並且願意提供時間服務，但需要物質和場所可運作。

這個新的方法讓我們認知到所有的機構對社區目標的達成都有一個共同的責任。因此，透過娛樂過程教導教育技巧可能比經由學校系統來得有效。反之亦

然：娛樂專業人員應認知到其他機構有能力去增加休閒活動。長久以來，警察和教育專業人員已經使用娛樂做為一種工具以達到他們的目標；消防隊現在也認同了這個方法，許多城市的消防隊已經開始了青少年的娛樂計畫。

這個新方法也被設計去支持一個較有責任感的社區人類服務系統，除了反應性的之外（當問題發生時，反應問題情況），一個社區應主動的開創積極的步驟去滿足需要和減少問題。這個策略的系統對娛樂的影響是雙重的：

1. 娛樂的指導者必須視他／她自己為社區中主要的娛樂主導者，使用下列的任何一種或全部的方法去達到娛樂的目標：(a)一個計畫的直接執行；(b)在一個計畫或服務中藉着提供「種子」基金來刺激起社區的興趣；(c)輔導、諮商、訓練和鼓勵革新；(d)提供資訊服務和一般性的支持；(e)決定興趣／需要和確認新的潛在資源。

2. 取代過去較傳統的娛樂組織，新策略性設計娛樂的部門內之主要單位或局應被結合為(a)志願服務；(b)鄰里工作人員；(c)研究和方案評估；(d)訓練；(e)組織間及組織內的關係；(f)直接服務；(g)資源的刺激與取得；(h)個別的／團體的方案設計。

附件二用圖表來表示一個重新概念化娛樂系統的方法、組織與管理。基本上，這個新系統是要求從結構化轉到策略化的管理。

### \*網絡管理

基本上，這個新的概念化系統是網絡管理的一種形式，它奠基於娛樂的架構下，與每一個人類服務的功能一樣，都有三個組織的方向。

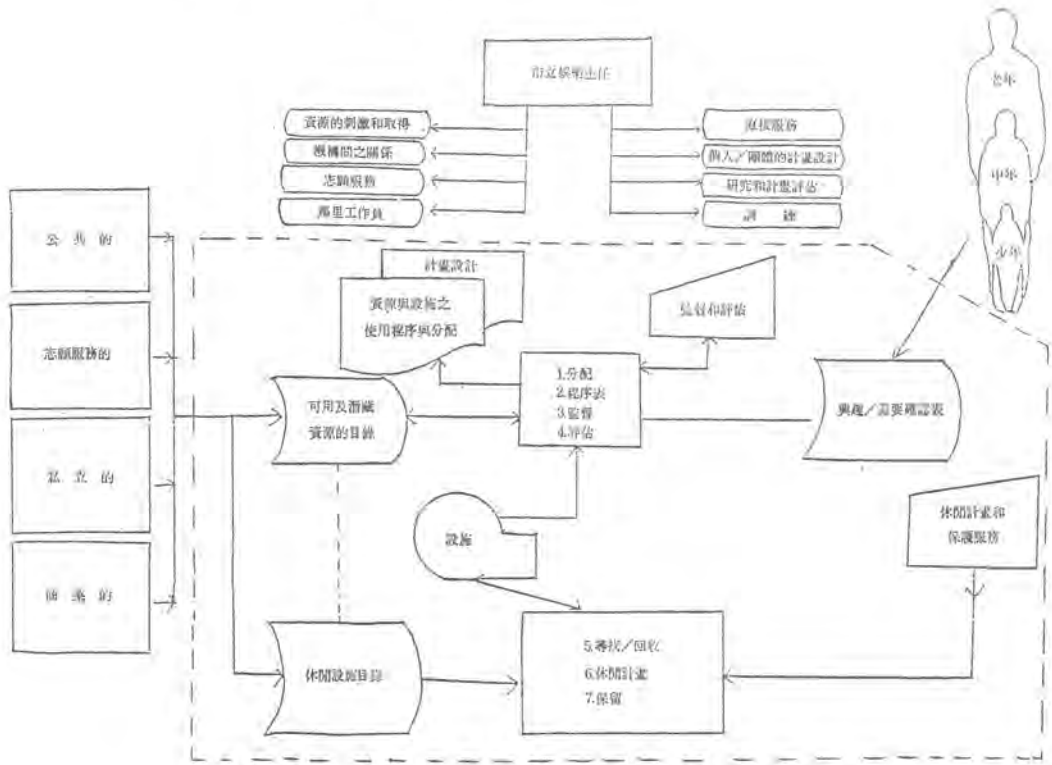
### \*功能的：

人類服務機構被委派去執行政策和過程，需要實行一個特別的功能（例如：健康、教育、娛樂、社會服務）。

### \*特別的任務（問題或計畫取向的）：

在他們獨特的功能、責任、和單獨的運作方法之下，人類服務組織被要求去執行或參與特殊的任務（例如：為老年人或殘障者服務、處理被虐待兒童案件或其他的虐待案件）。如一個社區青少年戒毒行動方案可以結合健康照顧（綜合心理健康與醫療服務）、家庭服務、娛樂、教會、學校等有功能的範圍。





### ＊跨社區的：

第三，最困難的是強烈的社區需求，不能只強迫任何一個有功能的單一組織來負責，它牽涉到許多的社區組織。吸收新的居民；傳授人化；加強社會流動；減少犯罪、疏離感和無聊；保留能源——是所有整合的理想，使每一個有功能的機構都負有責任。

人類服務組織多焦點的結果，發展了網絡組織和聯盟（正式和非正式）的形式，成長茁壯後拋棄社區的原有命令，它們在專業和功能之間提供了一個可選擇的命令鍊，並產生了一個人類服務管理整合性的新概念——網絡管理。逐漸增加的例子，說明娛樂部門是所有型態網狀工作中主要參與者的燭煤劑。通常是由一個事件開始的，如：兒童受虐待、失業、青少年逃家、離家出走、住屋失火、老人日間照顧和反對把心理疾病者收容在公共設施者——一個網狀工作形成並開始合理的處理事件。

因此，網絡管理是管理重新概念化娛樂系統的工具，因為：

a. 當組織被視為動態的網絡組織時，它是人和工作過程和他們當時的環境以及共存的大環境交互反應的結果，系統中的每一個人和過程是一個活躍的細胞，在經常改變的情況下不斷的交換角色。

b. 如果人類服務是在一個複雜的社會中傳遞給案主的話，了解功能內的、組織內的、甚至司法權內的關係是必要的。實際上它是一般系統理論結構的一種說法（第一章），系統中所有組成的要素都必須是有功能的，否則整個系統將不能運作或嚴重受損。

### ＊回應式的服務傳遞：網狀工作的技術

使用網狀工作的技巧較有回應的傳遞服務，使得一個人類服務系統策略的和網狀的管理能够被實現。這些技術基於回應式人類服務傳遞系統的一個標準模式，主要是有關於和人類需要相關的服務及服務提供者。

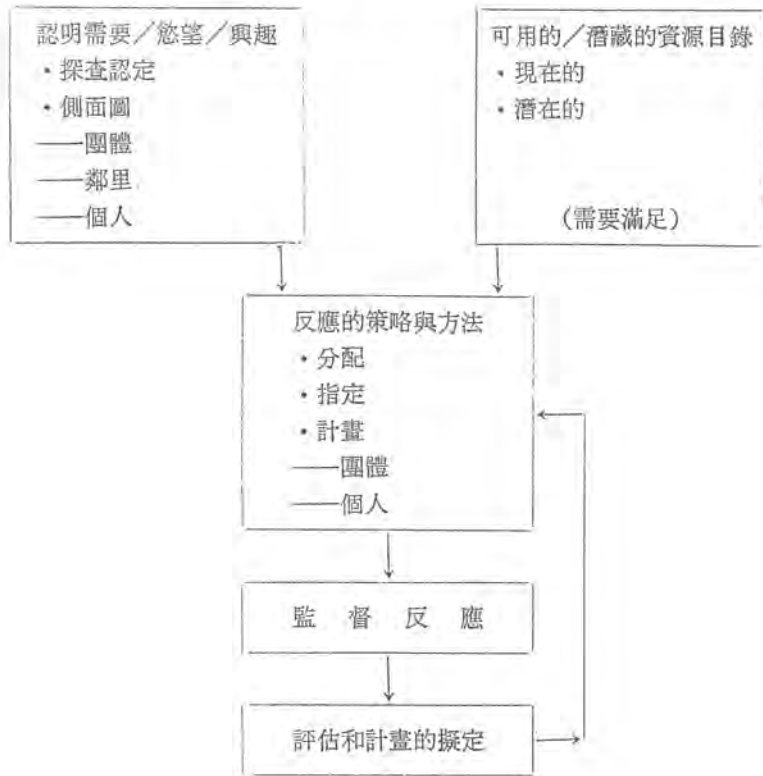
a. 回應式的人類服務環境：一個模式。跟隨着其他人類服務，娛樂的運作（或應運作）是為創造一個回應式的且支持人們努力去取得和利用人類服務的環境。

為所有人類服務提供的一個回應式環境之基本模式在附件三中以圖表示之

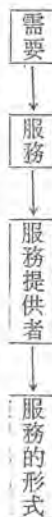
### 附件三 為回應式人類服務環境所設的一個模式

在這模式中，人類服務管理和專業人員的功能正在發展策略和方法，使人類的需要和滿足需要的物質之間找到最好的配合。另外，為了能有效的改善，系統的回應性也在人類服務管理者的監督下運作。（更有效率的服務是減少生理和心理能源的消耗）。

b. 滿足人類需求的相關服務及服務的提供者。在大部分的情況下，服務的



提供開始於一位提供者以特殊的方法，供應一些服務去滿足案主之需求。一個較理性的方法處理這過程剛好是反過來的：



連結需要到服務的過程是複雜的，反之亦然，基本上這個過程如下：

步驟一：一個人類需求的分類表。建立一個一般的人類需求分類表，使之能够運用於所有的人類服務系統。然後為每一個不同的人類服務功能發展出一個特殊的分類法。附件四所呈現的是明尼蘇達州、聖保羅市所推薦的人類服務

### 附件四 人類需要的一般分類表

基本需求	滿足基本需求的方式	功能範圍
a. 生存	食物、衣服、住所	福利、住宅、人權
b. 生理健康	預防性的：節食、運動、乾淨的環境、教育。 治療性的：照顧、醫藥	福利、健康、住宅 娛樂、教育
c. 愛	和其他人之關係	福利、教育、矯正 娛樂
d. 隸屬感	家庭、朋友、團體組織	福利、教育、人權 娛樂、矯正
e. 自我價值感	技術、自我表白的機會、教育、信仰的體系	福利、教育、人權 矯正、娛樂、健康
f. 功效	成就、參與	人權、教育、康樂 矯正、政治
g. 安全	預防性的：法律和法規、安全的環境、教育 治療性的：施行法律、醫療法	健康、教育、住宅 矯正、司法、娛樂
h. 自我實現		

資料來源：明尼蘇達州、聖保羅市「人類資源發展次系統」的系統分析方法

學」

分類資源發展系統分析之方法學，一九七二），它是基於馬士婁（Maslow）的需要層次論和不同人類服務功能的關係而來。

使用這一般的需要分類法時，可區分出一種娛樂的特殊分類法，在附件五中可看出。

步驟二：服務為需求滿足的過程。為區分不同服務的需求滿足能力，附件六作了一個特殊娛樂需求的分類法。值得注意的是它以人的年齡作區分。換句話說，不同的年齡，同樣的需求須有不同的服務才能滿足。

步驟三：服務的形式是回應的策略／方法。

#### 附件五 一種特殊的娛樂需要分類法

1. 成長和圓熟
  - a. 生理的
  - b. 心理的
2. 技巧和才能的發展
  - a. 休閒娛樂
  - b. 職業上的目的
  - c. 家庭的目的
  - d. 心理發展
3. 特質的建立
4. 情感模式的發展
5. 創作力的刺激發展
6. 環境的享受
  - a. 自覺
  - b. 探索
7. 運動的機會
  - a. 普遍的和尋常
8. 達到獨立和自我管理
9. 情緒的穩定性
  - a. 同輩團體的接受性
  - b. 成就感（個人／公共的）
  - c. 隸屬感
10. 加強個人之間的相互關係

- a. 個人的
- b. 家庭
- c. 團體／社區

1. 提昇社區的活動和參與感
- a. 創造安全街道
- b. 刺激認知力
- c. 提倡志願服務

#### 附件六 娛樂服務的需要滿足能力

一般的分類法：隸屬感

娛樂的特殊分類法：情緒的穩定性；隸屬的感覺。

基本任務：發展一個值得尊重的自我印象。

年 齡	需 求 的 本 質	例舉活動（服務）
3、4、5	接受他／她自己為一個獨立的、不同的個體	玩具、閱讀、積木
6、7、8	被別人接受，或他／她世界裏的其他人接受之感覺	露營、釣魚
9、10、11	感覺被接納為團體的一員，並在同輩團體中發揮影響力	足球／壘球、跳舞、保齡球
12、13、14	被同輩需要，以及對別人有貢獻的感覺	露營、男／女童軍
15、16、17	變成一個成年人的感覺	電影、音樂／舞蹈
18、19、20	接受成為一個成年人應有的責任感	約會、社會集會、開車

如第四章所提的（人類服務管理的一個新範例）有一個方式來增加案主的自主性和選擇性。回應式的策略／方法可以導引出一組相當大的人類服務傳遞模式，下面將會有所區分，並且以特殊的娛樂例子來說明。為了從食物服務領域去了解每一個服務傳遞的模式、名稱，通常用：



模式：自動販賣機

說明：看得見且易接近的服務，案主獨立決定使用何種服務，並做直接的接觸。

管理人員的行動：

1. 清楚的確認所有的設施。
2. 每個設施都能完全的發揮其潛能。
3. 確保提供廣泛及不同的設施給所有年齡層及不同興趣的人。

模式：自助餐

說明：服務的利用是看得見且易接近的。民衆是半依賴的，但服務的取得則是完全獨立的。

管理人員的行動：

1. 製作一些吸引人的小冊子，說明提供那些娛樂活動。
2. 開闢娛樂熱線。
3. 在電視上廣告，鼓勵使用各項設施。

模式：女服務員

說明：靠著媒介物去確認、建議和傳遞服務。

管理人員之行動：

1. 一套個別化的娛樂方案。
2. 休閒的預訂系統。
3. 醫師和娛樂專業人員發展出給有心臟病傾向的人之個別方案。

模式：強迫餵食法

說明：完全依賴系統，組織的工作人員提供服務，不論是否相互合作。

管理人員的行動：

1. 教師與娛樂專業人員運用聯合方案給學生有機會學以致用。

2. 為社區建立方法去參與矯正的或長期的照養機構之娛樂。

發展以及把所有服務傳遞模式適時適所的使用是娛樂服務管理人員的責任。因為不同的年齡和階段，在接受服務時，人們對組織的依賴是不同層面的。

步驟四：提供者。確認及流通（需要滿足）資源。有趣的是娛樂專業者在轉換任何才能、設施、設備或機構為實際的或潛藏的娛樂資源都是衆所皆知創新的。有一些娛樂專業人員變得非常精於轉變任何他們所碰到的人，或任何他到拜訪過的地方為一個娛樂的資源。這一情況有點類似教育家把社區構想為一學習的環境。（參見理查·窩面（Richard Wurman）學習資源黃皮書，一九七二）。因此每一個人類服務組織的工作人員，不論是否是專業的聯盟一員，必須有能力去認知之潛在的資源，完全確認其使用的方向，並創造方法來運用（流通）資源，以滿足個人或整體案主的需求。我們可以假設社區的服務是癱瘓的，不是因為缺少可利用之資源，而是缺少創造能力去認定及誘發出資源機會的寶庫。能力不只是由有特殊才能的個人基於其職業或業餘工作來提供，也可由社區中的機構提供（例如：服務組織、社會俱樂部、教堂、軍事組織、大學以及私人企業）。可以很快的看出，一個私人企業能提供內在的資源給自己的員工，或借用社區外在的其他部門或鼓勵員工參與社區志願服務工作。

沙羅尚（Sarason）和勞倫斯（Lorentz）（一九七九）資源交換網的概念，把人視為社區中重要的人類服務資源，而不限於重新檢查資源是由何組成的定義。同樣的，使用稅率政策去鼓勵一個公司設置在社區中做為公司提供給員工的日間照顧，社會服務和娛樂服務的一個賠償。這種非服務的方法成為一個附加到人類服務系統中的資源。

## 結 論：

這部分為系統分析和概念化作了一個總結。對讀者而言，所有的這些人類

服務系統中的娛樂方案，可能顯示出一個較寬廣的角色，但或許現實的社會中已經給予了這樣的一個角色。研究指出娛樂和休閒是下列其他人類服務功能的基本要素：

教育	生理衛生	心理衛生
老人學	圖書館和文化	公共安全
就業	人權發展	經濟學
青少年服務	殘障服務	矯正服務

更重要的，這種方法強調所有人類服務專業和功能的效果。實際上，任何一個人類服務功能的系統分析都有相同的結論：所有的人類服務應是放在一起的，一個高度整合、複雜的相互關聯的系統。大衛·葛雷 (David Gray) 對娛樂作了這麼一個觀察：

「娛樂和公園管理部門已經試着從人類其他的經驗區分出人類對娛樂的反應，並且只滿足該項需求。那種作法已經失敗了，我們逐漸了解人類存在的可能性為何以及我們正了解個人永遠不能只接受片斷的服務。」

實際上，教育、衛生、公共安全、社會服務、社區發展、環境品質和大多數的社會團體和組織、公立和私立的部門都對人類和環境的系統感興趣。就如人和他們的環境不能被分割一樣，不同的個體既不能單獨的運作，也不能對他們的福利及生活改善有特別的要求。

新系統不是一個重新概念化的娛樂系統，但却是一個重新概念化的人類服務系統。認知管理方法的需要，而以一種統整的方式融合所有的人類服務。因此，新的概念化娛樂系統是一個更大的人類服務系統之次系統，我們將在下面 (附件七) 用圖表來說明。

讀者將會注意到，它是現代回應式人類服務系統一個較詳盡、較特殊的版本。

附件七 重要的人類服務系統

