

MAREK NOWACKI*

Model zadowolenia z aktywności rekreacyjnej w plenerze

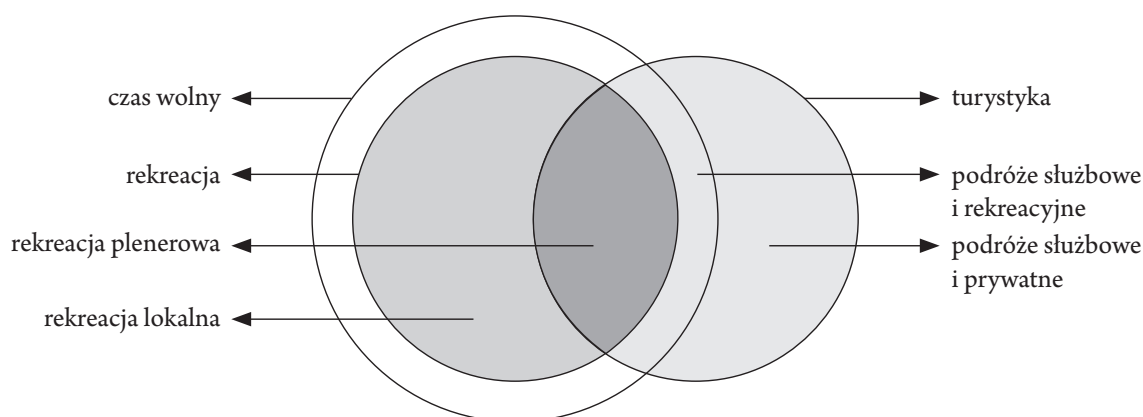
Streszczenie. Celem opracowania jest określenie czynników decydujących o zadowoleniu osób podejmujących aktywność w zakresie rekreacji plenerowej i wykorzystanie ich w budowie modelu uwarunkowań zadowolenia z uczestnictwa w rekreacji plenerowej. Zdefiniowano w nim pojęcie rekreacji plenerowej i zadowolenia. W wyniku analizy krytycznej literatury przedmiotu omówiono następujące czynniki determinujące zadowolenie: hierarchię potrzeb, spektrum warunków rekreacyjnych, zatłoczenie, jakość, stres, indywidualną percepcję przygody, stany emocjonalne oraz konflikt rekreacyjny. Stwierdzono, że model uwarunkowań zadowolenia z aktywności w zakresie rekreacji plenerowej powinien uwzględniać jak największą liczbę zmiennych: czynniki sytuacyjne (zasoby środowiska, społeczne i ekonomiczne) i subiektywne (cechy socjoekonomiczne, postawy i preferencje, cechy kulturowe, subiektywne normy, doświadczenia, percepcja ryzyka, zatłoczenie i percepcja konfliktu rekreacyjnego). Wielowymiarowy charakter zmiennej „satysfakcja” (zadowolenie) sprawia, że może być ona mało wrażliwym wskaźnikiem oddziaływania czynników menedżerskich, czyli tych, na które mogą wpływać menedżerowie rekreacji plenerowej. W związku z tym pomiary poziomu satysfakcji powinny dotyczyć zadowolenia z poszczególnych elementów usług rekreacyjnych, cech środowiska, konkretnych doświadczeń lub korzyści, a nie ogólnego poziomu satysfakcji z uczestnictwa w określonej formie rekreacji plenerowej.

Słowa kluczowe: model, zadowolenie, rekreacja plenerowa

1. Wprowadzenie

Rekreacja plenerowa jest formą aktywności podejmowanej w czasie wolnym, która ma miejsce w otwartej przestrzeni (w plenerze) i obejmuje interakcje między ludźmi a środowiskiem naturalnym (Plummer 2009: 1). Rekreacja plenero-

* Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Instytut Nauk Ekonomiczno-Społecznych, e-mail: marek.nowacki@wsb.poznan.pl.



Rysunek 1. Zależności między czasem wolnym, rekreacją i turystyką

Źródło: opracowanie własne na podstawie Plummer 2009.

wa (przestrzenna), jak przedstawiono na rys. 1, umiejscowiona jest w obszarze czasu wolnego na pograniczu turystyki i rekreacji.

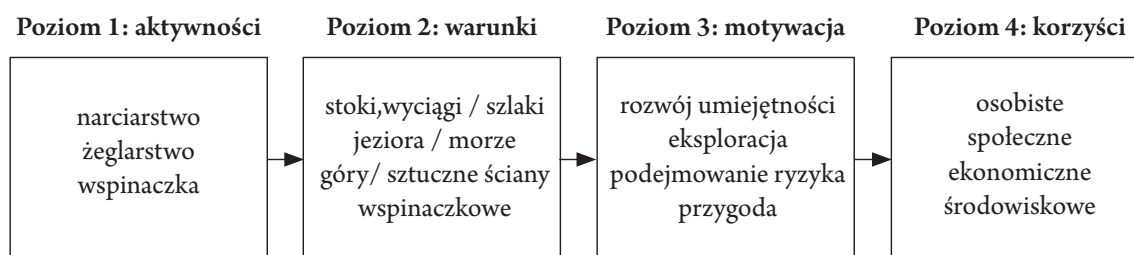
Cechami charakterystycznymi rekreacji plenerowej są według Ryana Plummera (2009): poczucie przyjemności wynikające z jej uprawiania, podejmowanie aktywności w otwartej przestrzeni, podziwianie środowiska naturalnego, silne zaangażowanie uczestników, specjalistyczna wiedza wymagana do jej uprawiania, wykorzystanie środowiska naturalnego, podejmowanie jej w czasie wolnym, w środowisku zmodyfikowanym przez człowieka i w interakcji ze środowiskiem naturalnym.

Czynnikiem, któremu poświęca się wiele uwagi w studiach z dziedziny rekreacji plenerowej, jest zadowolenie. Jak twierdzi Myron F. Floyd (1997: 83), „zadowolenie jest jedną z najważniejszych koncepcji w studiach nad zachowaniami rekreacyjnymi”. Co więcej, poziom zadowolenia jest często wykorzystywany jako wyznacznik jakości, gdyż „za główny miernik jakości w rekreacji plenerowej tradycyjnie uważa się zadowolenie uczestników” (Manning 1999: 8), a także jako główny produkt rekreacji plenerowej, gdyż „zadowolenie często bywa identyfikowane z głównym produktem doświadczeń rekreacyjnych i głównym celem zarządzania zasobami rekreacyjnymi” (Drogin, Graefe i Titre 1990: 167). W literaturze przedmiotu często cytowana jest następująca definicja zadowolenia: „zadowolenie jest funkcją poziomu zgodności pomiędzy aspiracjami a postrzeganymi w rzeczywistości doświadczeniami” (Bultena i Klessing 1969: 349).

Celem niniejszego artykułu jest opis wybranych czynników decydujących o zadowoleniu z aktywności podejmowanej w zakresie rekreacji plenerowej. Opisano w nim następujące czynniki: hierarchię potrzeb, spektrum warunków rekreacyjnych, zatłoczenie, jakość, stres, osobistą percepcję przygody, stany emocjonalne i konflikt rekreacyjny.

2. Hierarchia potrzeb w rekreacji plenerowej

Beverly L. Driver i Robert Toucher (1970: 10) zdefiniowali rekreację jako „doświadczenie, które powstaje w wyniku zaangażowania w aktywność rekreacyjną”. Takie spojrzenie, zwane behawioralnym, zakłada, że każda osoba kieruje się w swoim postępowaniu chęcią osiągnięcia określonych celów, którym towarzyszyć ma pewien poziom satysfakcji. Wiele prac amerykańskich uczonych prowadzonych pod kierownictwem B. Driver opartych jest na teorii oczekiwań Victora Vrooma (Griffin 1996). Dowodzi się w nich, że ludzie angażują się w różne formy aktywności w specyficznych warunkach w celu osiągnięcia psychologicznych efektów, które są znane, oczekiwane i którym przypisywana jest określona wartość. Zatem „ludzie wybierają i angażują się w pewne formy aktywności rekreacyjnej, aby osiągnąć określone cele i zaspokoić określone potrzeby” (Manning 1999: 159). Takie założenie doprowadziło do zidentyfikowania czterech poziomów oczekiwań wobec aktywności w zakresie rekreacji plenerowej (rys. 2).



Rysunek 2. Cztery poziomy oczekiwania wobec aktywności rekreacyjnej

Źródło: opracowanie własne na podstawie Manning 1999.

Poziom pierwszy reprezentuje oczekiwania wobec wybranej formy aktywności rekreacyjnej podejmowanej w otwartej przestrzeni, takiej jak narciarstwo, żeglarstwo czy wspinaczka górską. Poziom drugi oznacza oczekiwania wobec warunków, w jakich dana aktywność jest podejmowana. Na przykład narciarstwo można uprawiać na dobrze przygotowanych, zagospodarowanych, należących do zatłoczonych stacji narciarskich i stosunkowo bezpiecznych stokach narciarskich lub w dzikich, surowych i dość niebezpiecznych miejscach oddalonych od kurortów narciarskich i położonych z dala od osiedli ludzkich. Poszczególne osoby, angażując się w rekreację plenerową, wybierają różne warunki do jej uprawiania w celu zaspokojenia różnych potrzeb znajdujących się na trzecim poziomie oczekiwań. Mogą one obejmować: podziwianie natury, rozwój umiejętności, eksplorację nieznanymi obszarów, podejmowanie ryzyka, współpracę w grupie. Poziom

czwarty reprezentują z kolei korzyści wyższego rzędu, które płyną z satysfakcjonujących doświadczeń powstałych w efekcie aktywności rekreacyjnej. Mogą nimi być: korzyści osobiste, społeczne, ekonomiczne lub środowiskowe. Do korzyści osobistych można zaliczyć poprawę zdrowia i samopoczucia, społeczne obejmują wzmocnienie więzi rodzinnych, ekonomiczne – redukcję kosztów opieki zdrowotnej, zaś środowiskowe – zmniejszenie stopnia zanieczyszczenia środowiska (Manning 1999).

3. Spektrum warunków rekreacyjnych

Kolejnym z czynników decydujących o zadowoleniu z aktywności rekreacyjnej są warunki i jakość środowiska, w której jest ona podejmowana. Warunki te zostały szczegółowo zdefiniowane w spektrum warunków rekreacyjnych (warunków do uprawiania rekreacji) (*Recreation Opportunity Spectrum – ROS*) (Brown, Driver i McConnell 1978; Clark i Stankey 1979). W ROS zdefiniowano cztery poziomy oczekiwania, które opisano powyżej (rys. 2), a także określono związki pomiędzy warunkami środowiska a motywami lub efektami psychologicznymi wywoływanymi przez rekreację plenerową. Im bardziej warunki do uprawiania rekreacji plenerowej spełniają oczekiwania i umożliwiają uzyskanie efektów psychologicznych, tym większą satysfakcję odczuwają dzięki niej jej uczestnicy. Roger N. Clark i George H. Stankey (1979) wyróżnili ponadto sześć czynników menedżerskich decydujących o warunkach uprawiania rekreacji plenerowej: 1) dostępność, 2) pozarekreacyjne wykorzystanie zasobów, 3) zarządzanie środowiskiem, 4) interakcje społeczne, 5) akceptacja oddziaływania odwiedzających, 6) poziom reglamentacji (ograniczeń wykorzystania). Na tej podstawie określili cztery klasy środowiska do uprawiania rekreacji plenerowej: nowoczesne, półnowoczesne, półprymitywne i prymitywne (tab. 1).

W podobny sposób warunki do uprawiania rekreacji plenerowej zdefiniowali Perry J. Brown, Beverly Driver i Charles McConnell (1978). Wyróżnili oni sześć klas warunków: 1) prymitywne, 2) półprymitywne niezmotoryzowane, 3) półprymitywne zmotoryzowane, 4) wiejskie, 5) skoncentrowane, 6) nowoczesne zurbanizowane. W celu wyodrębnienia klas warunków do uprawiania rekreacji plenerowej wykorzystali pięć specyficznych czynników: 1) menedżerska reglamentacja (ograniczanie wykorzystania), 2) interakcje pomiędzy grupami użytkowników, 3) poziom przekształcenia środowiska przez człowieka, 4) powierzchnia i rozległość obszaru do uprawiania rekreacji, 5) odosobnienie.

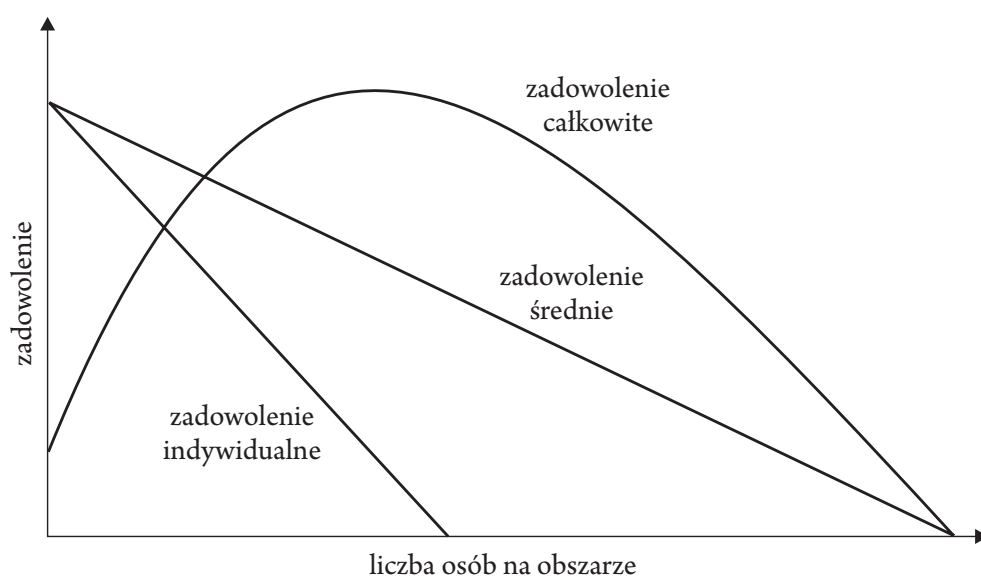
Tabela 1. Czynniki określające warunki uprawiania rekreacji plenerowej

Czynniki menedżerskie	Zakres klas warunków do uprawiania rekreacji			
	nowoczesne	pół-nowoczesne	pół-prymitywne	prymitywne
1. Dostępność				
a) trudność	łatwa	←	→	trudna
b) system dostępu				
i. drogi	szosy	←	→	drogi
ii. szlaki	zagospodarowane	←	→	ścieżki
c) środki transportu	zmotoryzowane	←	→	pieszo
2. Pozarekreacyjne wykorzystanie zasobów	zbieżne	←	→	sprzeczne
3. Zarządzanie zasobami (modyfikacja)				
a) zakres	ekstensywny	←	→	brak
b) widoczność	widoczne zmiany	←	→	brak zmian
c) złożoność	b. złożone	←	→	niezłożone
d) zagospodarowanie	b. komfortowe	←	→	brak
4. Interakcje społeczne	częste kontakty z innymi osobami	←	→	brak kontaktów z innymi osobami
5. Akceptacja oddziaływania odwiedzających				
a) poziom oddziaływania	wysoki poziom przeważający, rozległe obszary	←	→	brak
b) częstotliwość oddziaływania		←	→	brak
6. Poziom reglamentacji	ściska reglamentacja	←	→	brak

Źródło: opracowanie własne na podstawie Clark i Stankey 1979.

4. Zatłoczenie

Kolejnym czynnikiem silnie wpływającym na zadowolenie z rekreacji plenerowej jest poziom zatłoczenia obszaru. Model teoretyczny satysfakcji jako funkcji poziomu zatłoczenia (czyli liczby osób uprawiających rekreację w danym terenie) przedstawiono na rysunku 3. Widać tu, że w miarę wzrostu liczby osób uprawiających rekreację na danym obszarze zadowolenie każdej z osób będzie stopniowo maleć z powodu rosnącego zatłoczenia. Pomimo tego całkowite zadowolenie wszystkich osób (rozumiane jako suma zadowolenia każdej osoby) będzie rosnąć. Tak będzie do momentu, kiedy indywidualne zadowolenie każdej kolejnej osoby przybywającej na dany obszar nie zrekompensuje spadku sumy zadowolenia wszystkich przybyłych wcześniej osób. W tym momencie z każdą nowo przybyłą



Rysunek 3. Zależności między rosnącym poziomem użytkowania obszaru a zadowoleniem

Źródło: opracowanie własne na podstawie Alldredge 1973, za: Manning 1999.

osobą całkowite zadowolenie wszystkich osób uprawiających rekreację na danym obszarze zaczyna spadać, co oznacza, że społeczna pojemność rekreacyjna obszaru została przekroczona (Fisher i Krutilla 1972; Alldredge 1973, za: Manning 1999).

Badania empiryczne w niewielkim stopniu potwierdziły jednak prawdziwość tego modelu. Może to wynikać ze strategii, jakie podejmują użytkownicy obszarów rekreacyjnych, którzy starają się unikać zbyt zatłoczonych obszarów.

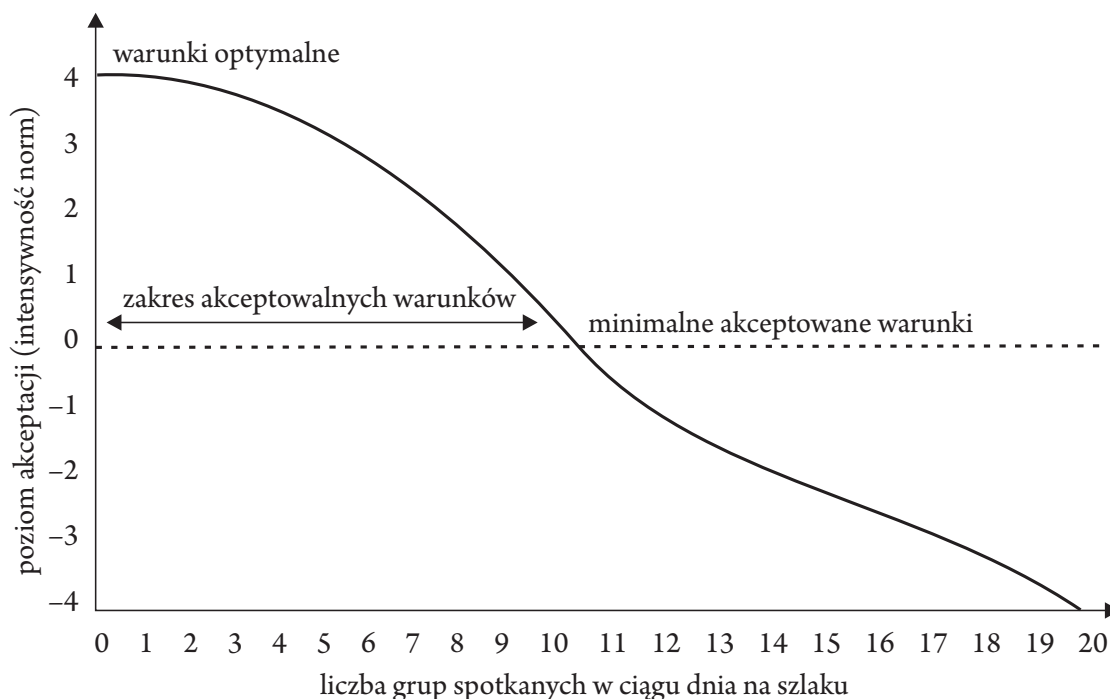
5. Jakość

W początkowym okresie rozwoju nauk o rekreacji zadowolenie uważano za główny wyznacznik jakości usług rekreacyjnych (Manning 1999). Z czasem uznanie znalazła koncepcja rozróżniająca pojęcie jakości, rozumianej jako jakość usług świadczonych przez usługodawcę, oraz zadowolenia jako miary jakości doświadczeń osób uprawiających rekreację (Baker i Crompton 2000).

Popularną metodą oceny jakości świadczonych usług jest SERVQUAL, metoda opracowana przez A. Parasuramanna, Valerie A. Zeithaml i Leonarda L. Berry'ego (1985; 1988). W wyniku badań prowadzonych w grupach fokusowych zidentyfikowali oni dziesięć czynników zadowolenia z jakości usług: 1) materialne (infrastruktura, urządzenia, wystrój wnętrz, wygląd personelu, wy-

posażenie), 2) rzetelność (świadczenie usług w sposób niezawodny, dokładny), 3) wrażliwość (chęć i gotowość do świadczenia klientom usług), 4) komunikacja (przekazywanie informacji w zrozumiały sposób), 5) wiarygodność (wiedza i umiejętności, grzeczność i zdolność wzbudzania u klientów zaufania, uczciwość i prawdomówność), 6) bezpieczeństwo (zapewnienie bezpieczeństwa fizycznego i finansowego), 7) uprzejmość (dbałość o klientów, uwaga poświęcana klientom indywidualnym, indywidualizacja usługi), 8) dostępność (pełen zakres usług), 9) kompetencje i 10) zrozumienie dla klienta. W efekcie dalszych badań kwestionariuszowych ograniczono liczbę czynników do pięciu: materialne, rzetelność, wrażliwość, pewność i empatia. Jakość poszczególnych atrybutów oceniano, porównując oczekiwania wobec nich z aktualną percepcją ich jakości. John L. Crompton i Kelly J. Mackay (1989), badając zadowolenie uczestników rekreacji, wyodrębnili zaś pięć czynników satysfakcji: pewność, niezawodność, wrażliwość, empatia i materialne, a J.L. Crompton, K.J. MacKay i Daniel R. Fesenmaier (1991) cztery czynniki: pewność, niezawodność, elastyczność i materialne. Z kolei Robert C. Burns, Alan R. Graefe i James D. Absher (2003) wykorzystali skalę do pomiaru satysfakcji zawierającą 19 elementów tworzących cztery czynniki: urządzenia, usługi, informacje i doświadczenia.

Innym sposobem pomiaru jakości jest podejście normatywne wywodzące się z metodologii pomiaru norm opracowane przez Jaya Jacksona (1965). W tej me-



Rysunek 4. Krzywa normatywna

Źródło: Manning 1999.

todzie uczestników rekreacji prosi się o ocenę alternatywnych poziomów potencjalnego oddziaływania spowodowanego przez wzrost użytkowania obszaru rekreacyjnego. Metodę tę można np. wykorzystać do zbadania poziomu akceptacji dla wzrostu liczby grup rekreacyjnych na szlaku (Manning 1999). Przykładowa krzywa norm, pokazana na rys. 4, ilustruje zależność między poziomem akceptacji a liczbą spotkanych grup na pieszym szlaku terenowym w ciągu dnia. Jeden koniec krzywej (lewy) znajduje się w punkcie określającym warunki optymalne – w najwyższym stopniu akceptowalne przez uczestników rekreacji, kiedy nie spotkali oni ani jednej innej grupy na szlaku. W miarę spotykania coraz większej liczby grup poziom akceptacji maleje aż do punktu warunków minimalnej akceptacji. Jest to punkt, w którym krzywa normatywna przecina linię neutralną, a więc taki, w którym mniej więcej połowa badanych ocenia warunki jako akceptowalne, a druga połowa jako nieakceptowalne (Manning 1999). Poniżej tego poziomu liczba grup spotykanych na szlaku jest dla większości osób zbyt duża, co może prowadzić do niezadowolenia.

Jako inne normatywne wskaźniki jakości można wykorzystać: preferencje użytkowników co do miejsca rekreacji, zatłoczenie i spotykanie innych użytkowników lub grup, motywacje wobec rekreacji i konflikty z innymi użytkownikami zasobów rekreacyjnych (Manning 1999).

6. Stres

Mianem stresu w rekreacji plenerowej określa się kłopoty, które wystąpiły podczas aktywności rekreacyjnej podejmowanej w plenerze. Stres jest kolejnym czynnikiem wpływającym na zadowolenie uczestników rekreacji plenerowej. Owymi kłopotami, według Rudy'ego Schustera, Williama E. Hammita i Dwayne'a Moore'a (2006: 97), są „irytujące zdarzenia, które występują podczas codziennych interakcji ze środowiskiem”. W czasie aktywności rekreacyjnej stres mogą wywoływać zarówno czynniki fizyczne, jak i społeczne, np. widok śmieci, zbyt głośne zachowanie innych osób, dźwiganie zbyt ciężkiego plecaka lub interakcje ze zbyt dużą liczbą osób spotykanych na szlaku. Innego typu kłopoty wywołujące stres to: zła pogoda, zgubienie rzeczy osobistych, duży ruch i rozczarowanie zdobytymi doświadczeniami (Kanner i in. 1981; Kaplan 1996; Schuster i in. 2006). Źródłem stresu mogą być problemy same w sobie lub pochodne innych, bardziej znaczących wydarzeń. Może też być odwrotnie: pojedynczy niewielki problem może skutkować szeregiem innych problemów, np. niezabranie na wyprawę narciarską przez jednego uczestnika „fok”¹, uniemożliwia tej osobie nadążenie za innymi,

¹ Pasy przyklejane pod spodem narty podczas podchodzenia na nartach pod górę.

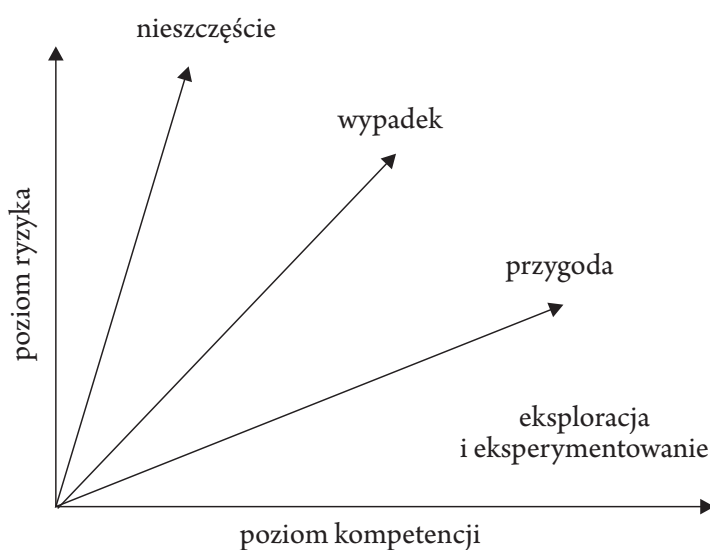
co spowalnia marsz całej grupy i może przyczynić się do nieosiągnięcia zamierzonego celu (np. schroniska z noclegiem), spowodować konieczność nocowania w terenie, wywołać odmrożenia, a nawet doprowadzić do śmierci.

Richard Lazarus i Susan Folkman (1984) opisali dwie główne strategie radzenia sobie ze stresem pojawiającym się podczas aktywności rekreacyjnej: skoncentrowanie na emocjach i skoncentrowanie na problemie. Strategię koncentrowania się na emocjach stosuje się wtedy, kiedy nie można wpłynąć na szkodliwą, groźną lub wymagającą interakcję między osobą a środowiskiem (np. znajdując się na jachcie na pełnym morzu podczas sztormu). Strategia ta nastawiona jest na łagodzenie emocjonalnych dolegliwości wynikających ze stresującej sytuacji poprzez unikanie, oddalanie, selektywną uwagę, pozytywne porównania i znajdowanie pozytywnych wartości w negatywnych zdarzeniach (Schuster i in. 2006). Strategię koncentrowania się na problemie stosuje się wtedy, kiedy sytuację ocenia się jako zmienną, czyli taką, która może ulec zmianie (np. przy nagłej zmianie pogody podczas wycieczki narciarskiej). W takiej sytuacji należy zdefiniować problem, opracować alternatywne sposoby rozwiązania go, ocenić je, wybrać jeden z nich i wdrożyć do działania. W tej strategii oddziaływanie stresujących aspektów środowiska redukuje się poprzez zmianę źródła stresu, zredukowanie liczby czynników sytuacyjnych lub zmianę swojego stosunku do zaistniałej sytuacji. Może to polegać na zmianie motywacji, przesunięciu poziomu aspiracji, redukcji własnego zaangażowania, poszukiwaniu alternatywnych sposobów gratyfikacji lub wypracowaniu nowych standardów zachowań (Lazarus i Folkman 1984).

7. Indywidualna percepcja przygody

W rekreacji plenerowej ważnym czynnikiem związanym z satysfakcją jest poziom optymalnego (pożądanego) ryzyka. Jest on w znacznym stopniu zależny od preferencji jednostki: te same warunki, które u jednych osób wywołują emocje, u innych powodują strach. Przy dużym niebezpieczeństwie i wysokim poziomie umiejętności ryzyko będzie postrzegane jako niskie, a aktywność traktowana jak zabawa. Inaczej jest w przeciwnym wypadku: kiedy charakter aktywności znacznie przekracza możliwości uczestnika, doświadczenie przeradza się w niepowodzenie, nieszczęście, a nawet w tragedię (rys. 5).

Model Colina Mortlocka (1984) zakłada, że nie tylko poziom wyzwania musi być dostosowany do poziomu uczestników, lecz także uczestnicy powinni mieć określone oczekiwania, które w efekcie podjętej aktywności powinny zostać osiągnięte. Osoba podejmująca aktywność rekreacyjną musi widzieć szansę osiągnięcia sukcesu, dzięki czemu w działaniu będzie jej towarzyszył optymizm.



Rysunek 5. Paradygmat doświadczania przygody

Źródło: Mortlock 1984, za: Swarbrooke i in. 2007.

Tym, co skłania ludzi do uprawiania rekreacji plenerowej, są oczekiwane emocje, wynikające z przekraczania przez nich tzw. strefy komfortu. Wiąże się to z wykonywaniem czynności, które wymagają znacznego wysiłku fizycznego, a jednocześnie wywołują poczucie ryzyka (rzeczywistego lub domniemanego) bądź zagrożenia fizycznego. To, czym różni się wąskie grono zaawansowanych specjalistów rekreacji plenerowej od rzeszy „masowych” uczestników, jest poziom umiejętności, dystans, jaki trzeba pokonać dla jej uprawiania, a także dostępność miejsca uprawiania rekreacji plenerowej.

8. Stan emocjonalny

Na zadowolenie w dużym stopniu wpływają indywidualne doświadczenia zdobywane podczas uprawiania rekreacji plenerowej. Na przykład początkujący wspinacze górcy będą doświadczać wahań emocjonalnych podczas przechodzenia zbyt trudnych dróg wspinaczkowych, chociaż po osiągnięciu szczytu poczują ulgę i uniesienie (Pomfret 2006). Z kolei, jak twierdzi Loewenstein (1999: 320), uczestnicy wypraw wysokogórskich doświadczają „długich okresów ogłupiającej nudy przerywanej krótkimi okresami strachu”.

Doznania uznawane za przyjemne, a jednocześnie pobudzające należą do najbardziej pożądanych przez uczestników rekreacji plenerowej. Towarzyszą one stanowi określonemu przez Mihályya Csíkszentmihályiego (1996) jako optymalne doświadczenie lub „przepływ” (ang. *flow*). Takie doświadczenie to „poczucie,

że nasze umiejętności są odpowiednie do stawienia czoła bieżącym wyzwaniom w kierowaniu celami i określonym zasadami systemie, który daje jasne informacje dotyczące jakości naszych działań. Stan koncentracji jest tak intensywny, że nie jesteśmy w stanie myśleć o czymkolwiek innym ani martwić się naszymi problemami. Znika samoświadomość, a poczucie czasu ulega zachwianiu. Czynność, która dostarcza takich doświadczeń, daje tyle zadowolenia, że ludzie chcą wykonywać ją tylko dla niej samej, nie zważając na to, co mogą dzięki niej osiągnąć, nawet jeżeli jest to trudne lub niebezpieczne” (Csikszentmihalyi 1996: 133).

Główną cechą optymalnego doświadczenia jest zatem to, że stanowi ono cel sam w sobie. Zwykle towarzyszy mu ożywienie, poczucie głębokiego zadowolenia. Zjawisko „przepływu” odnosi się do optymalnego stanu doznań wewnętrznych, które charakteryzują się: koncentracją na bieżącym zadaniu, pełnym zaangażowaniem świadomości i wykorzystaniem posiadanych umiejętności, zatraceniem samoświadomości i poczucia upływu czasu, a przede wszystkim dominacją doznań autotelicznych. Podobnym stanem emocjonalnym jest doświadczenie szczytowe (ang. *peak experience*), które charakteryzuje „momenty największego szczęścia i spełnienia, kiedy wszystkie lęki, wszystkie zahamowania, wszystkie niedociągnięcia są pozostawione poza sobą” (Maslow 1968: 9, 73, za: Pomfret 2006). Doświadczenie szczytowe można scharakteryzować za pomocą takich cech, jak: utrata poczucia czasu, przestrzeni, włożonego wysiłku, brak poczucia strachu, całkowite skupienie uwagi, podziw i szacunek dla tego doświadczenia (Maslow 1967, za: Pomfret 2006).

9. Konflikt rekreacyjny

Kolejnym czynnikiem, który może wywołać niezadowolenie, a więc obniżyć poziom zadowolenia, jest konflikt rekreacyjny. Jest to rodzaj niezadowolenia, którego przyczyną u pewnych osób jest zespół zachowań innych osób (Jacob i Schreyer 1980). Konflikt występuje także wtedy, gdy zasoby środowiska są zbyt ograniczone, aby umożliwić realizację celów aktywności wszystkim grup uprawiających rekreację na danym obszarze (np. gdy na ścieżce wokół jeziora jest zbyt mało miejsca dla osób spacerujących, biegających, jeżdżących na rolkach i rowerze).

Kolejną ważną cechą konfliktu rekreacyjnego jest przypisywanie go konkretnym osobom. Konflikt nie występuje, gdy niezadowolenie jest efektem braku własnej zaradności. Poczucie niezadowolenia wywołane konfliktem rekreacyjnym musi być zatem przypisane zachowaniu innych osób. Taka sytuacja występuje w dwóch przypadkach: 1) gdy zachowanie innych osób modyfikuje oczekiwane społeczne lub fizyczne komponenty własnych doświadczeń rekreacyjnych, 2) gdy nikt inny nie jest odpowiedzialny za nałożenie się celów, następuje poszu-

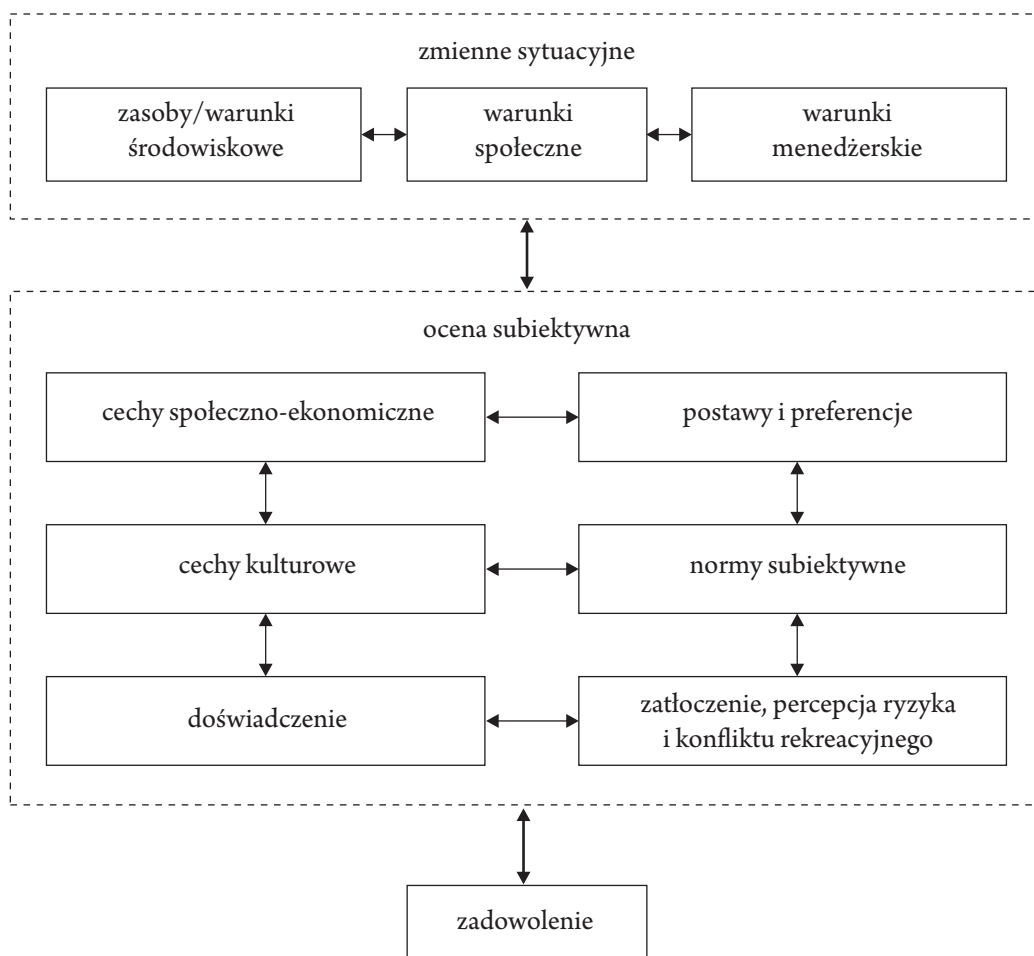
kiwanie „kozła ofiarnego”, czyli projekcja własnych odczuć lub frustracji na inną osobę i przeniesienie na nią odpowiedzialności (Jacob i Schreyer 1980).

Gerald R. Jacob i Richard Schreyer (1980) zidentyfikowali cztery czynniki decydujące o pojawianiu się konfliktu rekreacyjnego: 1) styl aktywności rekreacyjnej, 2) specyfika środowiska, w którym podejmowana jest dana aktywność, 3) tryb doświadczenia oraz 4) tolerancja wobec stylów życia innych osób. Pod pojęciem stylu aktywności rozumie się osobiste znaczenie, jakie jednostka przypisuje własnej aktywności rekreacyjnej. Osoby silnie zaangażowane w określoną formę aktywności mają specyficzne oczekiwania, ściśle sprecyzowane cele, duże doświadczenie oraz wysoki poziom umiejętności i z tego powodu są bardziej narażone na konflikt rekreacyjny. Specyfika środowiska, w którym podejmowana jest aktywność, związana jest ze znaczeniem, jakie przypisuje się pewnym obszarom dla określonych form aktywności rekreacyjnych. Osoby, które uznają cechy pewnego obszaru za wyjątkowe (w porównaniu z innymi obszarami), są bardziej narażone na konflikt niż osoby, które takich znaczeń nie przypisują. Tryb doświadczenia odnosi się do sposobu postrzegania i doświadczania środowiska aktywności rekreacyjnej (kontinuum koncentracji na środowisku związanym z formą aktywności). Osoby przypisujące małe znaczenie miejscu aktywności postrzegają i doświadczają środowisko jako całość, nie przywiązując wagi do szczegółów. Z kolei osoby przypisujące duże znaczenie miejscu aktywności są bardzo wrażliwe na poszczególne cechy środowiska. Konflikt łatwo powstaje, kiedy na jednym obszarze spotykają się osoby należące do różnych typów. Tolerancja wobec stylu życia wiąże się z tendencją do akceptowania lub odrzucania stylu życia odmiennego od własnego. Osoby, które tolerują obecność osób o odmiennym stylu życia, są mniej skłonne do konfliktu. Osoby nietolerancyjne są zaś bardziej narażone na konflikt. Nietolerancji sprzyjają także stereotypy dotyczące osób o odmiennych stylach życia.

Konflikt zwykle jest asymetryczny, tzn. jedna ze stron postrzega go w znacznie silniejszy sposób niż druga. Największy konflikt występuje pomiędzy osobami poruszającymi się pojazdami zmotoryzowanymi (motocyklami, motorówkami) a osobami poruszającymi się pieszo lub pojazdami napędzanymi siłą własnych mięśni (kajakami, rowerami).

10. Podsumowanie

Ogólny model zadowolenia z podejmowanej aktywności w zakresie rekreacji plenerowej powinien uwzględniać jak największą liczbę zmiennych. Można je podzielić na dwie grupy: sytuacyjne (zasoby lub warunki środowiskowe, warunki społeczne i menedżerskie) oraz subiektywne oceny (cechy społeczno-ekono-



Rysunek 6. Model zadowolenia z podejmowania aktywności w zakresie rekreacji plenerowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie Whisman i Hollenhorst 1998; Manning 1999.

miczne, postawy i preferencje, cechy kulturowe, subiektywne normy, doświadczenie, zatłoczenie, percepcja ryzyka i konfliktu rekreacyjnego) (rys. 6).

Bardzo szeroki i wielowymiarowy charakter pojęcia zadowolenia sprawia, że może być ono mało wrażliwym wskaźnikiem jakości zarządzania rekreacją plenerową. Innymi słowy, o poziomie satysfakcji mogą decydować inne zmienne, takie jak: pogoda, skład grupy uczestników, chwilowe samopoczucie jednostki, wywołane innymi czynnikami, na które nie mają wpływu menedżerowie usług i obszarów rekreacyjnych.

Duża liczba zmiennych, jaka decyduje o zadowoleniu z aktywności rekreacyjnej i jej relatywny charakter sugerują, że może on pozostawać wysoki, nawet gdy jakość warunków do uprawiania rekreacji ulegnie zmianie. Jak potwierdzają badania (Whisman i Hollenhorst 1998; Manning 1999; Pomfret 2006), poziom zadowolenia pozostaje często wysoki, stanowiąc barierę w wykorzystywaniu go

jako efektywnego wskaźnika do diagnozowania zależności między warunkami do uprawiania rekreacji a doświadczeniami.

Pomiary poziomu satysfakcji powinny zatem dotyczyć zadowolenia z poszczególnych elementów usług, cech środowiska, konkretnych doświadczeń lub korzyści, a nie ogólnego poziomu satysfakcji wynoszonego z uczestnictwa w określonej formie rekreacji plenerowej. Dlatego też, jak twierdzi Manning (1999), wieloczynnikowe pomiary zadowolenia są znacznie bardziej efektywnym narzędziem pomiaru satysfakcji niż pojedyncze pytania o zadowolenie.

Literatura

- Allredge R. (1973), Some capacity theory for parks and recreation areas, *Trends*, nr 10: 20-29.
- Baker D., Crompton J.L. (2000), Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions, *Annals of Tourism Research*, nr 27(3): 785-804.
- Brown P., Driver B., McConnell C. (1978), The opportunity spectrum concept in outdoor recreation supply inventories: Background and applications, *Proceedings of the Integrated Renewable Resource Inventories Workshop*. USDA Forest Service General Technical Report RM-55: 73-84.
- Bultena G., Klessing L. (1969), Satisfaction in camping: A conceptualization and guide to social research, *Journal of Leisure Research*, nr 1: 348-364.
- Burns R.C., Graefe A.R., Absher J.D. (2003), Alternate Measurement Approaches to Recreational Customer Satisfaction: Satisfaction-Only Versus Gap Scores, *Leisure Sciences*, nr 25: 363-380.
- Clark R.N., Stankey G.H. (1979), *The Recreation Opportunity Spectrum: A Framework for Planning, Management, and Research*, USDA Forest Service Research Paper, PNW-98.
- Crompton J.L., MacKay K.J. (1989), Users' perceptions of the relative importance of service quality dimensions in selected public recreation programs, *Leisure Sciences*, nr 11: 367-375.
- Crompton J.L., MacKay K.J., Fesenmaier D.R. (1991), Identifying dimensions of service quality in public recreation, *Journal of Park and Recreation Administration*, nr 9(3): 15-27.
- Csíkszentmihályi M. (1996), *Przeptyw. Psychologia optymalnego doświadczenia*, Warszawa: Studio Emka.
- Driver B., Toucher R. (1970), Toward a behavioral interpretation of recreational engagements, with implications for planning, w: B. Driver (red.), *Elements of Outdoor Recreation Planning*, Ann Harbor: University Microfilms.
- Drogin E., Graefe A., Titre J. (1990), Factors affecting boating satisfaction: A replication and comparative analysis, w: Th.A. More, M.P. Donnelly, A.R. Graefe, J.J. Vaske (red.), *Proceedings of the 1990 Northeastern Recreation Research Symposium*, Saratoga Springs: USDA Forest Service General Technical Report NE-145: 167-173.

- Fisher A., Krutilla J. (1972), Determination of optimal capacity of resource-based recreation facilities, *Natural Resources Journal*, nr 12: 417-444.
- Floyd M.F. (1997), Pleasure, arousal, and dominance: Exploring affective determinants of recreation satisfaction, *Leisure Sciences*, nr 19: 83-96.
- Griffin R.W. (1996), *Podstawy zarządzania organizacjami*, Warszawa: WN PWN.
- Jackson J. (1965), Structural of characteristics of norms, w: I.D. Steiner, M. Fishbein (red.), *Current studies of social psychology*, New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Jacob G.R., Schreyer R. (1980), Conflict in Outdoor Recreation: A Theoretical Perspective, *Journal of Leisure Research*, nr 12(4): 368-380.
- Kanner A.D., Coyne J.C., Schaefer C., Lazarus R.S. (1981), Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events, *Journal of Behavioral Medicine*, nr 4: 1-39.
- Kaplan H.B. (1996), Perspectives on psychosocial stress, w: H.B. Kaplan (red.), *Psychosocial stress, perspectives on structure, theory, life-course, and methods*, San Diego: Academic Press.
- Lazarus R.S., Folkman S. (1984), *Stress, appraisal, and coping*, New York: Springer.
- Loewenstein G. (1999), Because it is there: the challenge of mountaineering... for utility theory, *Kyklos*, nr 52(3): 315-344.
- Manning R. (1999), *Studies in Outdoor Recreation: Search and Research for Satisfaction*, Corvallis: Oregon State University Press.
- Maslow A. (1967), Lessons from the peak experience, *The Journal of Humanistic Psychology*, nr 2: 9-18.
- Maslow A. (1968), A theory of metamotivation: the biological rooting of the value life, *Psychology Today*, nr 38: 58-61.
- Mortlock C. (1984), *The Adventure Alternative*, Cumbria: Cicerone Press.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for further research, *Journal of Marketing*, nr 49: 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, nr 64: 12-40.
- Plummer R. (2009), *Outdoor Recreation*, New York – London: Routledge.
- Pomfret G. (2006), Mountaineering adventure tourists: A conceptual framework for research, *Tourism Management*, nr 27: 113-123.
- Schuster R., Hammitt W.E., Moore D. (2006), Stress Appraisal and Coping Response to Hassles Experienced in Outdoor Recreation Settings, *Leisure Sciences*, nr 28: 97-113.
- Swarbrooke J., Beard C., Leckie S., Pomfret G. (2007), *Adventure Tourism. The new frontier*, Oxford: Butterworth Heinemann.
- Whisman S., Hollenhorst S. (1998), A path model of whitewater boating satisfaction on the Cheat River of West Virginia, *Environmental Management*, nr 22: 109-117.

A model of satisfaction for outdoor recreational activities

Abstract. The aim of the study is to identify the factors determining the satisfaction of people undertaking activity in the field of outdoor recreation and to use them to build a model of satisfaction. In the introduction, the concept of outdoor recreation and satisfaction is clarified. As a result of a critical analysis of literature, the following factors determining satisfaction were discussed: a hierarchy of needs, recreation opportunity spectrum, congestion, quality, stress, individual perception of adventure, emotional states, and recreational conflict. It was found that the model of satisfaction in outdoor recreation should take into account as many variables as possible: situational factors (environmental, social, and economic resources) and subjective factors (socio-economic characteristics, attitudes and preferences, cultural characteristics, subjective norms, experience, perception of risk, congestion, and the perception of recreational conflict). The multifaceted nature of satisfaction makes it a very sensitive indicator for the impact of management factors, that is, those which may affect outdoor recreation managers. The author suggests that the measurements of satisfaction levels should relate to the satisfaction of various elements of leisure services, environmental features, specific experience or benefits, and the general level of satisfaction with participation in a particular form of outdoor recreation.

Keywords: model, satisfaction, outdoor recreation