

## بررسی میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی\*

دکتر ناصر شاهنوشی\*\*، علی عدالتیان\*\*\*، حمیده خاکسارآستانه، سحر سلطانی، فاطمه رحمانی\*\*\*\*

### چکیده

بیمه کشاورزی را می‌توان یکی از اهرمهای توسعه کشاورزی دانست؛ زیرا با استفاده از این سازوکار، می‌توان امنیت بیشتری برای تولیدکنندگان محصولات کشاورزی فراهم ساخت. در این مطالعه، میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران (زراعی، باغی و دامی) از بیمه کشاورزی و عوامل سازمانی و ساختاری مؤثر بر آن در استان خراسان رضوی، مورد بررسی قرار گرفته است. برای جمع‌آوری آمار و اطلاعات لازم نیز، ابزار پرسشنامه و نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای چند مرحله‌ای در سطح شهرستانهای استان، به کاررفته است. حجم نمونه نیز، بیش از ۱۰۰۰ نمونه (زارعان بیمه‌گذار ۵۰۳ نمونه، باغداران ۲۵۰ نمونه و دامداران ۲۷۰ نمونه) در نظر گرفته شد و از آزمونهای آماری برای بررسی هدفهای مطالعه استفاده گردید. نتایج به دست آمده نشان داد، زارعان، باغداران و دامداران از همه فعالیتهای مرتبط با بیمه کشاورزی از نظر سازمانی و ساختاری، رضایت داشته‌اند. با این حال، اگرچه بیشتر بیمه‌گذاران، رضایت خود را از فعالیتهای مرتبط با بیمه کشاورزی نشان داده‌اند، اما این رضایت، بیشتر در حد متوسط بوده است؛ بنابراین برای افزایش کارایی نظام بیمه کشاورزی، همچنان نیاز به بهبود شیوه ارائه خدمات بیمه‌ای است. در یک جمع‌بندی می‌توان گفت، علت‌های عمده نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی، عبارت است از: پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از مقدار خسارت، برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در زمینه بیمه کشاورزی، تنگناها و دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات و محصولات از خدمات بیمه‌ای و زیاد بودن مبلغ حق بیمه عنوان شده است.

### کلیدواژه‌ها:

بیمه کشاورزی، رضایتمندی، بیمه‌گذاران، صندوق بیمه کشاورزی، استان خراسان رضوی.

بیمه و  
کشاورزی

سال ششم  
شماره ۲۲  
۱۳۸۸

۲۱

\* این مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی است که به سفارش صندوق بیمه کشاورزی انجام شده است

E-mail: naser.shahnoushi@gmail.com

\*\* دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد

\*\*\* مدیر گروه خدمات بیمه‌ای خراسان رضوی

\*\*\*\* پژوهشگران گروه پژوهشی اقتصاد جهاد دانشگاهی مشهد

## مقدمه

بیمه کشاورزی، بالاترین ظرفیتهای اجرایی و عملیاتی و بیشترین توانمندیها و قابلیتها را برای رویارویی با مخاطره‌ها دارد و یکی از مناسبترین سازوکارها برای ایجاد امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی به شمار می‌آید. دولتها به دلیل اهمیت راهبردی و کلیدی بخش کشاورزی با برنامه‌های مختلف، تلاش برای گستردن و فراگیر ساختن بیمه در بین کشاورزان دارند. از سویی، پذیرش بیمه کشاورزی در جامعه روستایی، مانند هر نوآوری دیگری از سوی تولیدکنندگان محصولات کشاورزی با مقاومت روبه رو می‌شود و یا به کندی پیش خواهد رفت و پذیرش آن، زمانبر است. یکی از راههایی که در توسعه بیمه کشاورزی می‌تواند مؤثر باشد، هماهنگ و نزدیک کردن این برنامه‌ها با خواسته‌ها، نیازها و انتظارات کشاورزان است. از همین رو، رویکرد و تلاش برنامه‌های بیمه، باید در راستای برآوردن انتظارات کشاورزان باشد تا در این صورت کشاورزان رضایتمند، به نشر و گسترش آن در میان دیگر کشاورزان پردازند و بنابراین، آگاهی از انتظارات و خواسته‌های کشاورزان و بررسی میزان رضایتمندی و عوامل سازمانی و ساختاری مؤثر بر آن، در خور اهمیت است. استفاده از نظرات کشاورزان در اینگونه ارزیابیها می‌تواند، اطلاعات مهمی را در این باره ارائه دهد. در همین راستا و در ادامه این مقاله، نتایج برخی مطالعات داخلی و خارجی در زمینه رضایت از بیمه کشاورزی آورده شده است.

سنجایی و همکاران (۱۳۸۳)، به تعیین عوامل ریسک‌پذیر در گاوداریهای سنتی و عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران پرداخته‌اند. آنها مهمترین عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی را چگونگی و شیوه برخورد کارشناسان و سرعت بازدید آنها و دقت عمل در تعیین خسارت، برشمردند. اما عمده بیمه‌گذاران از مقدار غرامت پرداختی، نارضایتی داشته و سرعت پرداخت غرامت را نامطلوب دانسته‌اند.

کرمی و همکاران (۱۳۸۳)، در پژوهشی، به بررسی رضایتمندی از بیمه محصولات کشاورزی و سازه‌های مؤثر بر آن پرداخته‌اند. در این مطالعه، نخست،

یافته‌های مربوط به میزان رضایتمندی کشاورزان بیمه‌گذار در سه استان فارس، بوشهر و کهگیلویه و بویراحمد ارائه شده، سپس سازه‌های مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران تشریح گردیده است. یافته‌های این پژوهش نشان‌دهنده سطح پایینی از رضایتمندی پیرامون بیمه کشاورزی در بین کشاورزان است. در میان سه استان یاد شده، بالاترین سطح رضایتمندی، به ترتیب مربوط به استان: بوشهر، فارس و کهگیلویه و بویراحمد است.

راستگو و رضوانفر (۱۳۸۶)، عوامل مؤثر بر توسعه بیمه محصولات راهبردی کشاورزی را در شهرستان خدابنده، مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش، با توجه به رضایت پایین کشاورزان از عواملی همچون سرعت پرداخت غرامت و مقدار غرامت دریافتی پیشنهاد شده است که با به‌کارگیری تمهیدهایی از سوی صندوق بیمه کشاورزی، پرداخت غرامت به کشاورزان آسیب دیده با سرعت و دقت بیشتر انجام گیرد تا موجب تقویت انگیزه کشاورزان شود. در پژوهشی دیگری، موتز و ویورا<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) رضایت ۱۶۵۰ بیمه‌گذار را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران، به ترتیب اهمیت عبارت است از: اطمینان به کیفیت خدمات ارائه شده، قابلیت درک و وضوح اطلاعات عرضه شده، توجه کافی به نیازهای بیمه‌گذاران، دشواریهای موجود در واحدهای خدمت‌رسانی مشتریان، اعتماد به حفاظت از اطلاعات شخصی، رویکرد انفرادی، اطمینان کامل به شرکت بیمه، زمان لازم برای حل کردن مسئله، کیفیت و سودمند بودن مشورت.

موویسن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) دیدگاه و باور کشاورزان را در مورد ریسک و مدیریت ریسک، در میان دامداران هلند، با استفاده از تحلیل عاملی مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که تولید و قیمت، مهمترین منبع ریسک از دید کشاورزان است و اجرای بیمه، مناسبترین راهبرد برای مدیریت ریسک است. بارنت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) پذیرش بیمه محصولات پنبه و سویا از سوی کشاورزان مناطق

- 1 . Muze and Vevere
- 2 . Meuwissen et al
- 3 . Barnett et al

آرکانزاس، لوئیزیانا و می‌سی‌سی‌پی ایالات متحد آمریکا را مطالعه و گزارش کردند که زارعان این مناطق نسبت به تولیدکنندگان دیگر ایالت‌های آمریکا، گرایش کمتری برای خرید بیمه محصولات کشاورزی دارند. آنان استقبال اندک زارعان از بیمه کشاورزی را به هزینه بالای بیمه در منطقه، کاستی در طرح قرارداد، مخاطره‌های اخلاقی نسبت دادند.

پاتریک<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) در مطالعه خود، راهبردهای ریسکی برای رویارویی با تغییرات را به گروه‌های اصلی تولیدی، بازاریابی و مالی تقسیم‌بندی کرد. واکنش‌های تولیدی و بازاریابی همانگونه که از نامشان پیداست، به طور مستقیم با ریسک‌های تولید و بازار ارتباط دارند. واکنش‌های تولیدی به طور مستقیم در زمینه کاهش تغییرپذیری در تولید عمل می‌کنند. واکنش‌های بازاریابی ریسک، از راه کم کردن دامنه تغییرات درآمدها یا انتقال ریسک‌های قیمتی به اشخاص یا نهادهای دیگر عمل می‌کنند. در یک جمع‌بندی می‌توان مهمترین عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه را، عوامل سازمانی مرتبط با عملکرد صندوق بیمه، عوامل ساختاری بخش و نگرشی کشاورزان برشمرد. در بیشتر این مطالعات، ایجاد ساختارهای مناسب، آموزش و اطلاع‌رسانی و تغییرات سازمانی مؤثر بر صندوق بیمه کشاورزی، به عنوان راهکارهایی برای بهبود خدمات بیمه‌ای برشمرده شده است.



### روشها و ابزارهای پژوهش

روش جمع‌آوری آمار و اطلاعات در این تحقیق، آمیزه‌ای از روش تحقیق اسنادی، و میدانی است. در روش اسنادی، برای بررسی پیشینه پژوهش در زمینه میزان رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، در دو بخش مطالعات داخلی و خارجی و انتخاب روش مناسب تحقیق و تنظیم پرسشنامه طرح از اطلاعات موجود در سایتها و کتابخانه‌های سازمانها و اداره‌های مختلف استفاده شده است. در روش میدانی نیز، برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز که از راه اسنادی امکانپذیر نبود، سه نوع پرسشنامه فراهم گردید که در این پرسشنامه‌ها با مراجعه به کشاورزان،

1. Patrick

باغداران و دامداران برخوردار از مزیت‌های بیمه کشاورزی در شهرستان‌های مختلف استان خراسان رضوی اطلاعات مورد نظر در مورد ویژگی‌های فردی، چگونگی بیمه محصولات و میزان رضایت از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی و دیگر موارد، جمع‌آوری شده است.

در این پژوهش، جامعه آماری در برگیرنده همه زارعان، باغداران و دامداران بیمه‌گذار در استان خراسان رضوی بوده و برای نمونه‌گیری نیز، از روش دو مرحله‌ای خوشه‌ای استفاده شده است. خوشه‌ها در این مطالعه شهرستان‌های مختلف استان خراسان رضوی بوده و بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی در شهرستان‌های مورد نظر هم، به طور تصادفی انتخاب شده‌اند. حجم نمونه نیز، بر اساس روش کوکران، بیش از ۱۰۰۰ در نظر گرفته شد و در گروه زارعان بیمه‌گذار ۵۰۳ نمونه، در گروه باغداران، ۲۵۰ نمونه و در گروه دامداران، ۲۷۰ نمونه به دست آمد. برای تکمیل پژوهش، از دیدگاه‌های ۱۱۰ نفر از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی، بانک کشاورزی و صندوق بیمه کشاورزی، نظرخواهی به عمل آمد.

در بخش‌هایی از پژوهش، آماره‌های میانگین و انحراف معیار و نیز، آزمون‌های دو به کار رفته است. این آزمون زمانی استفاده می‌شود که پژوهشگر بخواهد، توزیع نسبت مقادیر یک متغیر را در رده‌های مختلف، با توزیعی از پیش تعیین شده، مقایسه کند.

همچنین برای اولویت‌بندی موارد در دست بررسی، از تکنیک «مجموع ساده وزین»<sup>۱</sup> استفاده شده است. این روش یکی از قدیمی‌ترین روش‌های به کار رفته در MADM است؛ به گونه‌ای که با مفروض بودن بردار  $W$  (اوزان اهمیت از شاخصها) برای آن، مناسبترین گزینه ( $A^*$ ) به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$A^* = \left\{ A_i \left| \max_i \frac{\sum_j w_j \cdot r_{ij}}{\sum_j w_j} \right. \right\}$$

به گونه‌ای که:  $\sum_j w_j = 1$

$$A^* = \left\{ A_i \mid \max_i \sum_j w_j \cdot r_{ij} \right\}$$

این روش نیاز به مقیاسهای مشابه و یا اندازه‌گیریهای «بی مقیاس شده» دارد که بتوان آنها را با یکدیگر مقایسه کرد.

## نتایج و بحث

۱- بررسی دیدگاههای بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی پیرامون بیمه

### کشاورزی در استان خراسان رضوی

داده‌های جدولهای شماره ۱، ۲ و ۳ دیدگاههای بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی را پیرامون بیمه کشاورزی نشان می‌دهد. این موارد دربردارنده عوامل سازمانی مانند شیوه اطلاع‌رسانی در زمینه هدفها و سودمندیهای (فواید) بیمه، شیوه اطلاع‌رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه، شیوه اطلاع‌رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه کشاورزی، چگونگی تنظیم و عقد قرارداد، سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه، سرعت بازدید کارشناسان از واحد زیر پوشش خود، در هنگام پدید آمدن خطر، چگونگی برخورد کارشناسان (میزان تعهد- آگاهی- تجربه- ادب و خوشرویی) در تعیین خسارت وارد شده، دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده، میزان غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه، سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت، رعایت عدالت در برخورداری از خدمات بیمه (چگونگی و میزان تعیین خسارت و پرداخت غرامت) و عوامل ساختاری از جمله، دسترسی آسان و راحت به کارگزار و کارشناس بیمه و نیز، میزان حق بیمه محصولات است. در پایان نیز، هر یک از این موارد در چارچوب یک فرضیه آماری، مورد آزمون واقع شده است.

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، زارعان، باغداران و دامداران مورد مطالعه در استان خراسان رضوی، از همه فعالیتهای مرتبط با بیمه محصولات کشاورزی از بعد سازمانی و ساختاری، رضایت داشته‌اند و بر اساس آماره‌های دو محاسباتی نظرهای



این بیمه‌گذاران با اطمینان ۹۹ درصد در تمامی موارد، تعمیم‌پذیر به کل بیمه‌گذاران کشاورزی استان خراسان رضوی است.

همچنین، بیشترین بیمه‌گذاران مورد بررسی بر این باورند که بیمه محصولات کشاورزی، باعث افزایش تولید آنها شده است. مقدار آماره خی دو (۷۸/۱۱۸) نمایانگر تعمیم آن با اطمینان ۹۹ درصد به کل بیمه‌گذاران کشاورزی استان است. افزون بر اینکه عملکرد صندوق بیمه کشاورزی از نظر بیمه‌گذاران باعث افزایش تولید آنها شده و به افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحدهای تولیدی آنها، کمک کرده است. در این مورد نیز آماره خی دو به دست آمده، این نتیجه را با اطمینان ۹۹ درصد به کل جامعه آماری بیمه‌گذاران واحدهای تولیدی کشاورزی استان تعمیم می‌دهد. به همین ترتیب، از نظر بیشتر بیمه‌گذاران موجود در نمونه آماری، صندوق بیمه کشاورزی توانسته است، در هنگام پدید آمدن خطر، به گونه‌ای مطلوب و مناسب به بیمه‌گذاران کشاورزی کمک کند و از کارایی لازم برخوردار بوده است. نتایج آزمون این فرضیه نیز نشان می‌دهد، دیدگاههای بیمه‌گذاران مورد مطالعه در زمینه کارایی و چگونگی فعالیت صندوق بیمه در هنگام پدید آمدن خطر با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیم‌پذیر به کل بیمه‌گذاران استان است. از سویی، بیشتر بیمه‌گذاران مورد بررسی، نسبت به بیمه کردن واحد خود، رضایت داشته‌اند و این نتیجه نیز، با اطمینان ۹۹ درصد، به کل بیمه‌گذاران استان خراسان رضوی، تعمیم پذیر است.

با این همه، گفتنی است، در مجموع، اگرچه بیشتر بیمه‌گذاران مورد بررسی، از فعالیتهای مرتبط با بیمه محصولات کشاورزی، رضایت داشته‌اند، اما این رضایت، بیشتر در حد متوسط بوده است (در تمامی موارد بین ۳۰ تا ۴۰ درصد، پاسخ متوسط را انتخاب کرده‌اند). بنابراین برای افزایش کارایی نظام بیمه محصولات کشاورزی، همچنان نیاز به بهبود شیوه ارائه خدمات بیمه‌ای از بعد ساختاری و سازمانی است.

بررسی میزان رضایتمندی ...

جدول شماره ۱: درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بیمه گذاران واحدهای زراعی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی در استان خراسان رضوی

ردیف	مباحث مورد پرسش	اصلاً	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بی‌پاسخ	آماره خی دو	سطح معتبری
۱	شیوه اطلاع رسانی در زمینه اهداف و فواید بیمه	۱/۱۹	۶/۳۶	۹/۹۴	۴۲/۷۴	۲۶/۴۴	۸/۵۴	۴/۷۷	۱۹۱/۶۶۸	۰/۰۰۰
۲	شیوه اطلاع رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه	۰/۳۹	۱/۳۹	۷/۵۵	۳۲/۷۹	۳۶/۷۷	۱۳/۹۱	۶/۱۶	۳۰۲/۷۲	۰/۰۰۰
۳	شیوه اطلاع رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه	۰/۸۹	۲/۷۸	۷/۹۵	۳۶/۱۸	۳۲/۴۰	۱۳/۱۲	۶/۵۶	۲۶۳/۶۳۶	۰/۰۰۰
۴	چگونگی تنظیم و عقد قرارداد	۰	۲/۱۸	۹/۱۴	۲۹/۶۲	۳۶/۱۸	۱۵/۵۰	۶/۹۵	۳۶۵/۸۸۸	۰/۰۰۰
۵	سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه	۱/۳۹	۴/۵۷	۱۴/۷۱	۳۲/۲۰	۲۸/۲۳	۱۰/۵۳	۸/۳۴	۱۳۸/۸۴۸	۰/۰۰۰
۶	سرعت بازدید کارشناسان از واحد زیر نظر خود در هنگام پدید آمدن خطر	۱/۹۸	۵/۷۶	۱۴/۵۱	۳۳/۷۹	۲۸/۲۳	۸/۷۴	۶/۹۵	۱۲۷/۲۱۴	۰/۰۰۰
۷	چگونگی برخورد کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۱/۱۹	۳/۵۷	۸/۳۴	۳۱/۲۱	۳۲/۶۰	۱۴/۵۱	۸/۵۴	۳۳۳/۸۷۸	۰/۰۰۰
۸	دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۱/۳۹	۹/۷۴	۱۲/۳۲	۳۰/۶۱	۳۲/۶۰	۱۱/۱۳	۶/۹۵	۱۶۷/۵۲۱	۰/۰۰۰
۹	میزان غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه	۳/۱۸	۶/۵۶	۲۱/۲۷	۳۲/۶۰	۲۱/۴۷	۷/۳۵	۷/۵۵	۵۰/۳۴۲	۰/۰۰۰
۱۰	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت	۲/۹۸	۱۰/۱۳	۲۰/۲۷	۳۰/۶۱	۲۱/۴۷	۶/۳۶	۸/۱۵	۳۴/۳۶۴	۰/۰۰۰
۱۱	رعایت عدالت در برخورداری از خدمات بیمه	۱/۹۸	۸/۹۴	۱۷/۲۹	۳۰/۰۱	۲۶/۴۴	۷/۵۵	۷/۵۵	۶۹/۸۲۸	۰/۰۰۰
۱۲	دسترسی آسان و راحت به کارگزار و کارشناس بیمه	۰/۳۹	۲/۱۸	۱۰/۳۳	۲۶/۲۴	۲۶/۳۸	۱۶/۸۹	۷/۵۵	۲۴۱/۳۴۴	۰/۰۰۰
۱۳	میزان حق بیمه محصولات	۲/۵۸	۸/۳۴	۱۸/۰۹	۳۵/۷۸	۲۱/۴۷	۶/۱۶	۷/۵۵	۶۴/۳۶۳	۰/۰۰۰
۱۴	استمرار و افزایش تولید در واحد تولیدی	۱/۷۸	۸/۱۵	۱۷/۴۹	۳۴/۵۹	۲۴/۶۵	۶/۱۶	۷/۱۵	۷۸/۱۱۸	۰/۰۰۰
۱۵	افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحد تولیدی	۳/۶۸	۸/۴۱	۱۷/۳۲	۳۷/۵۲	۱۹/۵۷	۱۱/۲۰	۲/۳	۴۷/۵۴۰	۰/۰۰۰
۱۶	کارایی صندوق بیمه	۲/۱۸	۸/۹۴	۱۳/۷۱	۴۵/۵۲	۱۹/۴۸	۶/۳۶	۳/۷۷	۱۱۳/۱۳۲	۰/۰۰۰
۱۷	رضایت از بیمه	۲/۷۸	۳/۷۷	۱۱/۳۳	۳۹/۵۶	۲۷/۸۳	۱۱/۷۲	۲/۹۸	۱۹۴/۳۹۳	۰/۰۰۰

برگرفته از: یافته‌های پژوهش



فصلنامه  
پژوهشی



جدول شماره ۲: درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بیمه گذاران واحدهای باغی پیرامون عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی

ردیف	مباحث مورد پرسش	اصلاً کم	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بی پاسخ	آماره خی دو	سطح معنیداری
۱	شیوه اطلاع رسانی پیرامون اهداف و فواید بیمه	۰/۸	۴/۴	۱۴	۴۵/۶	۲۱/۲	۹/۲	۴/۸	۸۴/۷۲۳	۰/۰۰۰
۲	شیوه اطلاع رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه	۰/۴	۲	۱۰	۳۷/۶	۲۹/۲	۱۴/۴	۶/۴	۱۲۶/۴۲۷	۰/۰۰۰
۳	شیوه اطلاع رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه	۲	۴/۴	۱۳/۲	۳۴	۲۵/۶	۱۲	۸/۸	۷۴/۱۲۳	۰/۰۰۰
۴	چگونگی تنظیم و عقد قرارداد	۱/۶	۳/۶	۸/۸	۳۲	۳۰/۴	۱۴	۹/۶	۱۰۷/۶۸۱	۰/۰۰۰
۵	سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه	۲	۶	۱۴/۴	۳۲/۸	۲۶/۴	۱۰/۴	۸	۶۰/۵۳۹	۰/۰۰۰
۶	سرعت بازدید کارشناسان از واحد خود در هنگام پدید آمدن خطر	۱/۲	۴/۸	۱۷/۶	۲۸	۲۸/۸	۱۳/۲	۶/۴	۵۷/۵۰۴	۰/۰۰۰
۷	چگونگی برخورد کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۱/۲	۳/۶	۱۴/۴	۲۸	۲۶/۸	۱۶/۸	۹/۲	۷۵/۵۹۹	۰/۰۰۰
۸	دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۱/۲	۴/۴	۱۹/۲	۲۸/۴	۲۷/۲	۱۰/۸	۸/۸	۴۷/۴۳۹	۰/۰۰۰
۹	میزان غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه	۳/۲	۸	۲۵/۶	۳۲/۸	۱۵/۲	۷/۶	۷/۶	۹/۵۶۳	۰/۰۰۲
۱۰	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت	۳/۶	۸/۸	۱۹/۶	۳۶/۸	۱۷/۲	۶/۴	۷/۶	۲۱/۸۲۳	۰/۰۰۰
۱۱	رعایت عدالت در برخورداری از خدمات بیمه	۳/۶	۵/۶	۱۶/۴	۳۸/۴	۲۰	۸/۴	۷/۶	۴۵/۹۲۶	۰/۰۰۰
۱۲	دسترسی آسان و راحت به کارگزار و کارشناس بیمه	۱/۲	۱/۲	۱۵/۲	۳۱/۶	۲۷/۲	۱۶	۷/۶	۸۸/۵۲۴	۰/۰۰۰
۱۳	میزان حق بیمه محصولات خود	۴	۷/۶	۲۲	۳۱/۶	۱۷/۲	۹/۲	۸/۴	۱۶/۳۴۹	۰/۰۰۰
۱۴	استمرار و افزایش تولید در واحد تولیدی	۵/۷	۷/۲	۱۸/۲۶	۳۵/۶۸	۱۵/۱۶	۸/۳	۹/۷	۵۲/۲۶۶	۰/۰۰۰
۱۵	افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحد تولیدی	۴/۰۷	۸/۸۸	۱۳/۷۰	۳۷/۰۳	۲۴/۸۱	۱۴/۸۱	۶/۶۶	۴۶/۲۸۶	۰/۰۰۰
۱۶	کارایی صندوق بیمه	۱/۶	۷/۶	۱۶/۸	۴۷/۲	۱۶/۸	۵/۶	۴/۴	۴۹/۷۱۱	۰/۰۰۰
۱۷	رضایت از بیمه	۲/۸	۵/۲	۱۳/۶	۴۲	۲۶	۹/۲	۱/۲	۷۸/۲۲۳	۰/۰۰۰

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

بررسی میزان رضایتمندی ...

جدول شماره ۳: درصد توزیع نظر ها و دیدگاههای بیمه گذاران واحدهای دامی پیرامون عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی

سطح معنیداری	آماره خی دو	بی پاسخ	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	اصلاً	مباحث مورد پرسش	ردیف
۰/۰۰۰	۷۸/۲۲۳	۰	۹/۲۵	۲۷/۰۳	۴۸/۵۱	۹/۶۲	۴/۴۴	۱/۱۱	شبوه اطلاع رسانی در خصوص اهداف و فوائد بیمه	۱
۰/۰۰۰	۱۶۸/۰۰۴	۱/۸۵	۱۸/۵۱	۳۷/۴۰	۳۲/۲۲	۶/۲۹	۲/۹۶	۰/۷۴	شبوه اطلاع رسانی کارگزاران بیمه در خصوص انواع و شرایط بیمه	۲
۰/۰۰۰	۱۴۰/۵۶۲	۱۴/۸۱	۱۴/۰۷	۳۱/۸۵	۳۸/۸۸	۸/۸۸	۳/۷۰	۰/۷۴	شبوه اطلاع رسانی بانک و صندوق بیمه	۳
۰/۰۰۰	۱۳۷/۶۶۴	۱/۸۵	۲۰	۳۹/۶۲	۲۴/۸۱	۹/۶۲	۳/۳۳	۰/۷۴	چگونگی تنظیم و عقد قرارداد	۴
۰/۰۰۰	۷۳/۰۳۱	۴/۸۱	۱۴/۴۴	۳۰	۲۸/۵۱	۱۳/۳۳	۴/۸۱	۴/۰۷	سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه	۵
۰/۰۰۰	۱۱۵/۵۵۷	۲/۹۶	۲۲/۲۲	۳۴/۸۱	۳۳/۷۰	۱۰	۵/۵۵	۰/۷۴	سرعت بازدید کارشناسان از واحد خود در هنگام پدید آمدن خطر	۶
۰/۰۰۰	۱۶۲/۸۸۱	۶/۲۹	۳۷/۷۷	۳۵/۱۸	۲۱/۴۸	۶/۶۶	۱/۸۵	۰/۷۴	چگونگی برخورد کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۷
۰/۰۰۰	۱۱۵/۵۵۶	۲۰/۳۷	۱۷/۷۷	۳۴/۴۴	۲۷/۷۷	۸/۸۸	۵/۵۵	۱/۴۸	دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارد شده	۸
۰/۰۰۲	۹/۶۱۵	۴/۰۷	۵/۹۲	۲۰/۳۷	۳/۱۱۱	۱۷/۷۷	۱/۱۱۱	۹/۶۲	میزان غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه	۹
۰/۰۰۰	۳۸/۷۶	۴/۴۴	۷/۰۳	۲۵/۵۵	۳۲/۹۶	۱۸/۱۴	۵/۹۲	۵/۹۲	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت	۱۰
۰/۰۰۰	۶۱/۰۱۶	۶/۶۶	۱۰/۷۴	۲۵/۹۲	۳۲/۹۶	۱۲/۹۶	۷/۰۳	۳/۷۰	رعایت عدالت در برخورداری از خدمات بیمه	۱۱
۰/۰۰۰	۱۵۳/۶۱۶	۲/۵۹	۲۵/۹۲	۳۴/۸۱	۲۵/۱۸	۶/۲۹	۴/۴۴	۰/۷۴	دسترسی آسان و راحت به کارگزار و کارشناس بیمه	۱۲
۰/۰۰۰	۳۳/۴	۳/۷۰	۱۱/۱۱	۱۴/۸۱	۶۶/۳۶	۱۴/۰۷	۱۴/۴۸	۸/۱۴	میزان حق بیمه محصولات	۱۳
۰/۰۰۰	۴۵/۵۶۲	۵/۱۸	۱۱/۴۸	۳۲/۵۹	۳۳/۳۳	۱۴/۰۷	۸/۱۴	۵/۱۸	استمرار و افزایش تولید در واحد تولیدی	۱۴
۰/۰۰۰	۴۶/۳۸۶	۶/۶۶	۱۴/۸۱	۳۴/۸۱	۲۷/۰۳	۱۳/۷۰	۸/۸۸	۴/۰۷	افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحد تولیدی	۱۵
۰/۰۰۰	۱۰۹/۵۱۷	۱/۱۱	۵/۹۲	۳۷/۴۰	۴۲/۳۳	۱۴/۰۷	۷/۷۷	۰/۳۷	کارایی صندوق بیمه	۱۶
۰/۰۰۰	۸۰/۹۳۳	۱/۱۱	۱۴/۴۴	۲۵/۵۵	۴/۱۱۱	۸/۸۴	۷/۴۰	۲/۲۲	رضایت از بیمه	۱۷

برگرفته از: یافته‌های پژوهش



فصلنامه پژوهشی

۲- بررسی علت‌های نارضایتی از بیمه در واحدهای زراعی، باغی و دامی استان

خراسان رضوی از دید بیمه‌گذاران

بر اساس نتایج به دست آمده، برخی از بیمه‌گذاران مورد بررسی، از فعالیتهای مرتبط با بیمه محصولات کشاورزی رضایت نداشته و یا رضایت اندکی داشته‌اند. بنابراین در این بخش از پژوهش، علت‌های نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه کشاورزی از ابعاد سازمانی و ساختاری و از دید دو گروه بیمه‌گذاران و کارشناسان مورد مطالعه، بررسی شده و در ادامه، هریک از موارد در چارچوب یک فرضیه با استفاده از آزمون خی‌دو تخمین زده شده و چگونگی تعمیم نتایج به کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته است.

۲-۱- بررسی علت‌های نارضایتی از بیمه محصولات کشاورزی، از دید بیمه‌گذاران

نتایج نظرخواهی از بیمه‌گذاران مورد مطالعه در واحدهای زراعی، باغی و دامی استان خراسان رضوی، پیرامون هریک از علت‌های نارضایتی، به تفکیک سازمانی و ساختاری در جدولهای شماره ۴، ۵ و ۶ آورده شده است.

بر طبق داده‌های جدول شماره ۴، زارعان بیمه‌گذار مورد مطالعه، عوامل سازمانی همچون پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد با برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت وارد شده، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، اطلاع رسانی نامناسب در زمینه مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار و برگزار نشدن و نبود یا کمبود فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی را از علت‌های نارضایتی خود از بیمه، برشمردند.

نتایج آزمون این فرضیه‌ها نشان می‌دهد، موارد پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در زمینه برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت وارد شده، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، نبود اطلاع‌رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات و نیز برگزار نشدن فعالیت‌های آموزشی-ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۹ درصد و مورد اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار با اطمینان ۹۵ درصد، تعمیم‌پذیر به کل جامعه آماری بیمه‌گذاران واحدهای زراعی استان خراسان رضوی است و تنها، اظهار نظر بیمه‌گذاران مورد مطالعه در زمینه برخورد نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق بیمه، تعمیم‌پذیر به کل بیمه‌گذاران واحدهای زراعی استان نیست.

از سویی، در بین عوامل ساختاری، دسترسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک، دورافتاده بودن روستا و نبود جاده مناسب و سخت و دشوار بودن رفت و آمد تا صندوق بیمه و بانک، نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه، دشواری‌های موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی، از جمله علت‌های نارضایتی بیمه‌گذاران مورد مطالعه در واحدهای زراعی استان به شمار می‌آید.

اما نتایج آزمون این فرضیه‌ها نشان می‌دهد، از دیدگاه تعمیم‌پذیری، تنها عوامل ساختاری نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری

برای پرداخت حق بیمه، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه، با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیم‌پذیر به کل جامعه زارعان بیمه‌گذار در استان خراسان رضوی است.

بر اساس جدول شماره ۵، باغداران مورد مطالعه نیز، دلایلی نارضایتی خود را از بیمه، در بخش عوامل سازمانی مانند پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، نبود اطلاع رسانی مناسب پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار و برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی، دانسته‌اند.

نتایج آزمون هریک از این فرضیه‌های نشان می‌دهد، نظرها و دیدگاههای بیمه‌گذاران باغدار مورد مطالعه، در نمونه آماری پیرامون موارد عدم پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار، با اطمینان ۹۹ درصد تعمیم‌پذیری، موارد نبود اطلاع رسانی مناسب در مورد انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات و نیز، برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۵ درصد

تعمیم‌پذیری و در نهایت، نبود اطلاع‌رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۰ درصد، درخور تعمیم به کل باغداران بیمه‌گذار استان خراسان رضوی است.

عوامل ساختاری نارضیاتی از بیمه، از دید باغداران مورد مطالعه نیز، در بردارنده: دسترسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک، دورافتاده بودن روستا و نبود جاده مناسب و سخت و دشوار بودن رفت و آمد تا صندوق بیمه و بانک، نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، اعطای نداشتن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، و ندادن تخفیف در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی است.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش پیرامون عوامل ساختاری نیز نشان می‌دهد، نظرها و دیدگاههای باغداران بیمه‌گذار مورد مطالعه در زمینه دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، زیاد بودن مبلغ حق بیمه و اعطای نداشتن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، با اطمینان ۹۹ درصد تعمیم‌پذیر و در زمینه برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای نیز، با اطمینان ۹۵ درصد، در خور تعمیم به کل جامعه بیمه‌گذاران است.

بر طبق آمار و اطلاعات جدول شماره ۶، از نظر دامداران مورد مطالعه در استان خراسان رضوی، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، پرداخت نشدن بموقع غرامت، نبود اطلاع‌رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، و برگزار

نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، عوامل سازمانی نارضایتی را از خدمات بیمه‌ای، تشکیل داده است.

بر طبق نتایج آزمونهای آماری در زمینه عوامل سازمانی، تنها نظرها و دیدگاههای دامداران بیمه‌گذار استان پیرامون مواردی همچون پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، و برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیم‌پذیر به کل جامعه آماری دامداران بیمه‌گذار استان خراسان رضوی است.

از دیگر سو، مواردی مانند نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی عوامل خطر از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حق بیمه و اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، دلایلهای ساختاری نارضایتی از بیمه کردن واحدهای دامی است.

در بین عوامل ساختاری که از نظر دامداران مورد مطالعه، علت‌های نارضایتی از بیمه به شمار می‌آید، موارد دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی عوامل خطر از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران و اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیم‌پذیر و زیاد بودن مبلغ حق بیمه با اطمینان ۹۵ درصد، درخور تعمیم به کل جامعه آماری است.

جدول شماره ۴: درصد توزیع نظر ها و دیدگاههای بیمه گذاران پیرامون علتهای نارضایتی از بیمه در واحدهای زراعی در استان خراسان رضوی

سطح معنیداری	آماره خی دو	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	اصلاً	علتهای نارضایتی
۰/۰۰۰	۰۴/۱۳۷	۸/۹۰	۲۴/۳۲	۳۴/۵۹	۱۲/۳۳	۱۳/۳۶	۶/۵۱	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد برخی حوادث
۰/۰۰۰	۸۸/۲۶۹	۱۴/۶۳	۳۵/۵۵	۲۶/۹۱	۱۲/۲۹	۶/۹۸	۳/۶۵	پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت
۰/۰۰۰	۶۴/۶۷۱	۱۷/۴۸	۳۷/۶۳	۲۸/۶۷	۱۱/۱۹	۷/۶۹	۷/۳۴	پرداخت نشدن بوقوع غرامت از سوی بانک
۰/۰۰۵	۷/۹۷۵	۶/۸۶	۹/۷۵	۳۴/۹۱	۱۹/۴۹	۱۷/۶۹	۲/۱۳۰	برخورد نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق
۰/۳۱۹	۰/۹۹۲	۸/۱۴	۱۴/۷۳	۳۰/۳۳	۱۸/۶۰	۱۱/۶۳	۱۶/۶۷	نبود اطلاع رسانی پیرامون مزایها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۰	۱۶/۹۶۸	۹/۳۴	۲۵/۳۰	۲۸/۵۱	۱۸/۰۷	۹/۳۴	۹/۶۴	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۵	۷/۷۵۹	۶/۹۰	۱۶/۴۸	۳۵/۲۵	۱۳/۴۱	۱۲/۲۶	۱۵/۷۱	نبود اطلاع رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات
۰/۰۵۷	۳/۶۲۹	۶/۸۶	۱۷/۷۴	۳۱/۴۵	۱۸/۱۵	۱۰/۴۸	۱۵/۳۲	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه گر و بیمه گذار
۰/۰۰۱	۱۰/۶۴۶	۸/۶۶	۲۲/۰۵	۲۹/۵۳	۱۴/۹۶	۱۵/۷۵	۹/۰۶	بر گزار نشدن فعالیتهای آموزشی - ترویجی پیرامون بیمه محصولات
۰/۸۰۲	۰/۰۶۳	۷/۴۸	۱۷/۳۲	۲۵/۹۸	۱۷/۳۲	۱۵/۷۵	۱۶/۱۴	دسترسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک
۰/۵۳	۰/۳۹۴	۹/۸۴	۱۶/۱۴	۲۵/۹۸	۱۲/۹۹	۱۶/۵۴	۱۸/۵۰	دور افتاده بودن روستا و نبود جاده مناسب و سخت و دشوار بودن رفت و آمد تا صندوق بیمه و بانک
۰/۰۰۸	۷/۰۸۴	۸/۸۱	۲۱/۴۶	۳۷/۹۷	۱۸/۰۱	۱۱/۴۹	۱۲/۲۶	نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه
۰/۰۰۰	۱۲/۴۴۴	۹/۹۲	۲۱/۰۳	۳۰/۱۶	۱۵/۴۸	۵/۱۱۱	۱۱/۹۱	دستورالعمل موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۰	۲۱/۵۵۹	۱۱/۸۱	۱۶/۱۴	۳۶/۶۱	۱۵/۳۵	۹/۸۴	۱۰/۳۴	بر خوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه ای
۰/۰۰۵	۷/۸۷۹	۸/۵۶	۱۵/۱۸	۳۵/۰۲	۱۶/۳۴	۹/۷۳	۱۵/۱۸	همسو و مرتب نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه گذاران
۰/۰۰۰	۵۵/۵۳۷	۱۵/۳۰	۲۴/۲۵	۳۲/۳۱	۱۱/۹۴	۱۰/۰۷	۵/۲۲	زیاد بودن مبلغ حق بیمه
۰/۰۰۱	۱۱/۸۶۳	۱۴/۵۱	۱۴/۱۲	۳۲/۱۶	۱۹/۳۲	۱۱/۷۶	۸/۲۴	اعطای نشدن هدیه های مختلف به بیمه گذاران
۰/۰۰۰	۲۲/۵۹	۱۶/۰۶	۲۲/۰۹	۲۶/۹۱	۱۶/۰۶	۱۳/۲۵	۵/۶۲	تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی

برگرفته از: یافته های پژوهش





جدول شماره ۵: درصد توزیع نظر ها و دیدگاههای بیمه‌گذاران پیرامون علتهای ناراضیاتی از بیمه در واحدهای باغی استان خراسان رضوی

سطح معنیداری	آماره خرد	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	اصلاً	علتهای ناراضیاتی
۰/۰۰۰	۲۵/۳۰	۳۲/۱۶	۱۹/۱۶	۲۸/۱۴	۱۴/۳۷	۶/۵۹	۹/۵۸	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث
۰/۰۰۰	۵۰/۳۸	۱۹/۶۴	۲۸/۵۷	۲۹/۱۷	۱۲/۵	۴/۷۶	۵/۳۶	پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت
۰/۰۰۰	۱۸/۸۹	۲۰/۴۸	۲۷/۷۱	۱۸/۶۷	۱۶/۸۷	۴/۲۲	۱۲/۰۵	پرداخت نشدن به موقع غرامت از سوی بانک
۰/۰۰۰	۴/۳۳	۳/۸۵	۱۰/۹۰	۲۶/۹۲	۱۷/۳۱	۱۴/۷۴	۲۶/۲۸	بر خورد نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق بیمه
۰/۰۹۲	۲/۸۵	۴/۵۲	۲۰/۶۵	۳۱/۶۱	۲۱/۲۹	۵/۱۶	۱۶/۷۷	نبود اطلاع رسانی پیرامون مزایا و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۰	۱۹/۴۴	۸/۶۷	۲۱/۳۳	۳۹/۳۳	۱۶/۶۷	۳/۳۳	۱۰/۶۷	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۵۸	۳/۶۰	۶/۸۰	۱۷/۰۱	۳۴/۰۱	۱۹/۷۳	۶/۱۲	۱۶/۳۳	نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات
۰/۰۰۲	۹/۸۱	۱۱/۶۱	۱۲/۲۶	۴۰	۱۵/۴۸	۶/۴۵	۱۴/۱۹	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار
۰/۰۰۳۹	۴/۲۵	۸/۱۶	۱۶/۳۳	۳۶/۰۵	۱۶/۳۳	۸/۸۴	۱۴/۳۹	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی - ترویجی در مورد بیمه محصولات کشاورزی
۰/۷۴۶	۰/۱۱	۵/۲۶	۱۷/۱۱	۲۸/۹۵	۱۹/۷۴	۱۱/۱۸	۱۷/۷۶	دسترسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک
۰/۲۱۹	۱/۵۱	۶/۷۱	۱۸/۱۲	۳۰/۲۰	۱۲/۷۵	۱۰/۰۷	۲۲/۱۵	دورافتاده بودن روستا و نبود جاده مناسب و سخت و دشوار بودن وقت و آمد تا صندوق بیمه و بانک
۰/۵۲۲	۰/۴۱۰	۶/۴۱	۱۹/۸۷	۲۶/۲۸	۳۳/۱۹	۹/۶۲	۱۸/۵۷	نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری جهت پرداخت حق بیمه
۰/۰۰۳	۸/۸۳	۱۰/۳۲	۱۸/۷۱	۳۴/۱۹	۱۲/۲۶	۸/۳۹	۱۶/۱۳	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۴۵	۴/۰۳	۱۰/۹۷	۱۹/۳۵	۲۹/۰۳	۱۶/۷۷	۴/۵۲	۱۹/۳۶	برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه ای
۰/۵۱۶	۰/۴۲	۴/۶۱	۱۲/۵	۳۵/۵۳	۲۳/۰۳	۷/۳۴	۱۷/۱۱	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران
۰/۰۰۰	۱۹/۷۷	۱۳/۷۳	۲۴/۱۸	۳۱/۳۷	۱۱/۷۶	۷/۱۹	۱۱/۷۷	زیاد بودن مبالغ حق بیمه
۰/۸۵۲	۰/۹۲	۱۰/۲۱	۲۱/۰۵	۱۹/۷۴	۲۳/۰۳	۵/۵۸	۲۰/۴۰	اعطای نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران
۰/۰۰۰	۱۷/۰۰	۹/۸۰	۲۰/۹۲	۳۷/۲۵	۱۳/۷۳	۳/۲۷	۱۵/۰۳	تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

بررسی میزان رضایتمندی ...

جدول شماره ۳: درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بیمه گذاران  
پیرامون علتهای ناراضی از بیمه در واحدهای دامی استان خراسان رضوی

سطح معیاری	آماره خردی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	اصلاً کم	علتهای ناراضی
۰/۰۰۰	۲۴/۴۱۵	۲۲/۰۵	۲۰	۲۵/۶۴	۱۲/۳۱	۱۹/۲۳	۱۰/۷۷	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث
۰/۰۰۰	۵۵/۴۰۳	۳۷/۶۴	۲۶/۱۳	۳۲/۶۱	۱۰/۰۵	۱۰/۵۵	۳/۰۲	پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت
۰/۱۰۳	۳/۶۵۹	۱۴/۲۹	۱۹/۲۳	۲۲/۵۳	۱۸/۶۸	۱۴/۲۹	۱۰/۹۹	پرداخت نشدن بموقع غرامت توسط بانک
۰/۰۰۵	۸/۰۲۲	۹/۴۴	۱۰/۵۶	۱۹/۴۴	۱۲/۷۸	۲۳/۸۹	۲۳/۸۹	بر خورد نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق
۰/۷۰۷	۰/۱۴۱	۱۱/۳۰	۱۱/۸۶	۲۸/۲۵	۲۲/۰۳	۱۲/۴۳	۱۴/۱۲	نبود اطلاع نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق
۰/۰۰۰	۱۴/۵۳۵	۱۵/۷۰	۱۹/۱۹	۲۹/۶۵	۱۵/۱۲	۱۱/۶۳	۸/۷۲	محصولات کشاورزی
۰/۸۱۷	۰/۰۵۳	۷/۶۹	۱۳/۰۲	۲۸/۴۰	۳۳/۶۷	۸/۲۸	۱۸/۹۴	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات
۰/۴۵۱	۱۳/۳۱۶	۹/۳۶	۱۱/۷۰	۲۴/۵۶	۳۱/۰۵	۱۶/۳۷	۱۶/۹۶	نبود اطلاع رضایی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن دامها
۰/۰۰۰	۱۳/۴۴۱	۱۱/۲۹	۱۶/۶۷	۳۵/۴۸	۱۷/۷۴	۸/۶۰	۱۰/۲۲	اطلاعات نامناسب موجود بین بیمه گر و بیمه گذار
۰/۷۱۰	۰/۱۳۸	۱۳/۸۱	۹/۹۵	۲۴/۸۶	۲۲/۱۰	۱۵/۴۷	۱۳/۸۱	بر گزار نشدن فعالیتهای آموزشی - ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۲	۹/۴۴۱	۱۲/۲۹	۱۶/۲۰	۲۰/۶۷	۱۳/۴۱	۲۱/۲۳	۱۶/۲۰	دسترسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک
۰/۴۰۳	۰/۶۹۹	۱۰/۴۱	۱۷/۲۴	۲۵/۴۳	۲۳/۱۲	۱۵/۰۳	۸/۶۷	دور افتاده بودن روستا و نبود جاده مناسب و سخت و دشوار بودن رفت و آمد تا صندوق بیمه و بانک
۰/۰۰۱	۱۱/۵۷۱	۱۰/۸۶	۲۰/۵۷	۳۱/۴۳	۲۰	۹/۷۱	۷/۴۳	نداشتن سرمایه کافی و نداشتن دسترسی کشاورزان به منابع اعتباری جهت پرداخت حق بیمه
۰/۰۰۰	۱۲/۷۸۳	۳۲/۵۳	۲۶/۳۷	۲۴/۷۳	۱۴/۲۹	۷/۶۹	۴/۴۰	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۳۴	۴/۵۰۶	۶/۹۰	۱۷/۸۲	۳۳/۳۳	۳۰/۱۱	۹/۷۷	۱۲/۰۷	بر خوردار نبودن برخی عوامل خطر از خدمات بیمه ای
۰/۰۰۰	۱۸/۶۸۹	۱۸/۳۳	۲۱/۱۱	۲۶/۶۷	۱۴/۴۴	۱۰/۵۶	۸/۸۹	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه گذاران
۰/۷۶۲	۰/۰۹۲	۱۲/۶۴	۱۸/۳۹	۲۰/۱۲	۳۰/۶۹	۲۰/۱۱	۸/۰۵	زیاد بودن مبلغ حق بیمه
۰/۷۰۲	۰/۱۴۶	۱۶/۳۷	۱۶/۳۷	۱۵/۷۹	۲۵/۱۵	۱۴/۰۴	۱۲/۲۸	اعطا نشدن هدیه های مختلف به بیمه گذاران
								تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی

برگرفته از: پایتگاهی پژوهش



## ۲-۱-۱- اولویتبندی دلایلی نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه کشاورزی با استفاده از روش SAW

در بخش پیشین، علت‌های نارضایتی بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی به تفکیک عوامل سازمانی و ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. در این بخش از مطالعه، برای بررسی اهمیت هر یک از این عوامل، به اولویتبندی آنها پرداخته شده است. جدول‌های ۷، ۸ و ۹ به ترتیب نشان‌دهنده اولویتبندی نظرهای بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی در زمینه دلایلی نارضایتی از بیمه است. در این جدولها، وزن هر یک از عوامل با استفاده از روش SAW محاسبه شده و در نهایت، اولویتبندی با استفاده از این وزنها، انجام گرفته است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، در مورد محصولات زراعی و باغی، عوامل پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت و پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک و در مورد واحدهای دامی، عامل پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، مهمترین دلایلی نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی به شمار می‌رود. گفتنی است، این موارد در شمار عوامل سازمانی نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه است. در زمینه دیگر علت‌های نارضایتی از بیمه در واحدهای زراعی، به ترتیب اولویت عواملی همچون: زیاد بودن مبلغ حق بیمه، نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق بیمه در مورد برخی حوادث، اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، نبود اطلاع‌رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار و برگزاری فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی از مهمترین دلایلی برشمرده می‌شود.

جدول شماره ۷: اولویتبندی دلایلی ناراضی بیمه‌گذاران واحدهای زراعی

با استفاده از روش SAW

اولویت	وزن	عوامل	ردیف	
۶	۰/۶۱	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث	۱	عوامل سازمانی
۱	۰/۶۸	پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت	۲	
۱	۰/۶۸	پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک	۳	
۵	۰/۶۲	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	۴	
۹	۰/۵۸	نبود اطلاع رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات	۵	
۹	۰/۵۸	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار	۶	
۹	۰/۵۸	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی	۷	
۸	۰/۵۹	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران	۸	عوامل ساختاری
۲	۰/۶۵	زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۹	
۳	۰/۶۴	نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه	۱۰	
۵	۰/۶۲	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	۱۱	
۶	۰/۶۱	برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای	۱۲	
۷	۰/۶	اعطا نشدن هدیه‌های مختلف به بیمه‌گذاران	۱۳	
۴	۰/۶۳	تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی	۱۴	

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

به همین ترتیب در واحدهای باغی، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی، چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار، نبود اطلاع‌رسانی پیرامون مزایا و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی در حل کردن مشکلات بیمه‌گذاران، نبود

فصلنامه  
پژوهشی



اطلاع‌رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات و برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در مورد بیمه محصولات کشاورزی، از دیگر دلایلی نارضایتی باغداران بیمه‌گذار استان را از بیمه محصولات کشاورزی تشکیل داده‌اند.

جدول شماره ۸: اولویتبندی دلایلی نارضایتی بیمه‌گذاران واحدهای باغی با استفاده از روش SAW

اولویت	وزن	عوامل	ردیف	
۲	۰/۶۸	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در رابطه با برخی حوادث	۱	عوامل سازمانی
۱	۰/۷	پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت	۲	
۱	۰/۷	پرداخت نشدن بموقع غرامت توسط بانک	۳	
۸	۰/۶	نبود اطلاع‌رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی	۴	
۵	۰/۶۴	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	۵	
۹	۰/۶	نبود اطلاع‌رسانی مناسب در مورد انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات	۶	
۷	۰/۶۲	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار	۷	
۹	۰/۶	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی	۸	
۳	۰/۶۶	زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۹	عوامل ساختاری
۶	۰/۶۳	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	۱۰	
۵	۰/۶۴	برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه ای	۱۱	
۴	۰/۶۵	تخفیف ندادن در حق‌بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی	۱۲	

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

در واحدهای دامی بیمه شده استان نیز، اولویتهای بعدی نارضایتی از بیمه محصولات عبارت است از: برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، زیاد بودن مبلغ

حق بیمه، دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی و همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران.

جدول شماره ۹: اولویتبندی دلایلی نارضایتی بیمه‌گذاران واحدهای دامی،  
با استفاده از روش SAW

اولویت	وزن	عوامل	ردیف	
۳	۰/۶۸	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث	۱	عوامل سازمانی
۱	۰/۷۱	پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت	۲	
۵	۰/۶۳	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	۳	
۶	۰/۶۱	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی	۴	
۷	۰/۵۸	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران	۵	عوامل ساختاری
۴	۰/۶۵	زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۶	
۶	۰/۶۱	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	۷	
۲	۰/۶۹	برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای	۸	

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

۲-۲- بررسی علت‌های نارضایتی از بیمه محصولات کشاورزی، از دید کارشناسان نتایج نظرخواهی از کارشناسان در زمینه علت‌های نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی، به تفکیک سازمانی و ساختاری در جدول شماره ۱۰ آمده است. چنانکه ملاحظه می‌شود، از نظر کارشناسان مورد مطالعه، مواردی همچون پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، نبود اطلاع‌رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، چالشهای

فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار و برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی درباره بیمه محصولات کشاورزی، عوامل سازمانی نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی را تشکیل داده است.

گفتنی است، بر اساس آزمونهای آماری، تمامی نظرها و دیدگاههای کارشناسان مورد مطالعه، با اطمینان ۹۹ درصد تعمیم‌پذیر به کل جامعه آماری در استان خراسان رضوی است و تنها نظریات کارشناسان مورد مطالعه در زمینه عامل نبود اطلاع رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۰ درصد به کل کارشناسان تعمیم داده شده است.

بررسی نظریات کارشناسان در مورد عوامل ساختاری مؤثر بر بیمه محصولات کشاورزی نیز نشان می‌دهد، نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی و برگزار نشدن همایش با حضور بیمه‌گذاران و اعطا نشدن هدیه‌های مختلف، باعث نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی می‌شود.

اما نتایج آزمونهای آماری نشان می‌دهد، تنها نظریات کارشناسان مورد مطالعه، در زمینه موارد دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای، زیاد بودن مبلغ حق بیمه و تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی، با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیم‌پذیر به کل کارشناسان مربوط است. بنابراین از نظر کارشناسان، عمده دلایلهای نارضایتی از بیمه محصولات کشاورزی به عوامل سازمانی برمی‌گردد.

بررسی میزان رضایتمندی ...

جدول شماره ۱۰: درصد توزیع نظرها و دیدگاههای کارشناسان پیرامون علتهای نارضایتی بیمه گذاران از بیمه در استان خراسان رضوی

سطح معینداری	آماره خی دو	بی پاسخ	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	اصلاً	علتهای نارضایتی
۰/۰۰۰	۲۷/۲۷	۷/۲	۲۱/۶۲	۲۸/۸۲	۱۹/۸۱	۱۰/۸۱	۹	۲/۷	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث
۰/۰۰۰	۷۴/۰۲۸	۳/۶	۴۰/۵۴	۳۷/۸۳	۹/۹	۳/۶	۳/۶	۰/۹	پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت
۰/۰۰۰	۴۸/۸۹	۱/۸	۲۵/۲۲	۳۲/۴۳	۲۴/۳۲	۸/۱	۳/۶	۴/۵	پرداخت نشدن بوقوع غرامت توسط بانک
۰/۱۵۳	۲/۰۴۲	۱۳/۵۱	۴/۵	۸/۱	۲۴/۳۲	۱۷/۱۱	۲۳/۴۲	۹	پرداخت نامناسب و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و صندوق
۰/۰۰۶	۷/۵۱۵	۲/۶۱	۹	۱۹/۸۲	۰/۲۳۷	۹/۹	۱۶/۲۲	۵/۴	نبودن اطلاع رسانی پیرامون مزایاها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۰	۳۳/۶۴۰	۹/۹	۱۲/۶۱	۳۷/۰۷	۳/۱۵۳	۷/۲۰	۷/۲۰	۴/۵	چالشهای فراوانند اداری بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۱۴	۶/۰۰	۱۳/۵۱	۹/۹	۲۱/۶۲	۲۲/۵۲	۱۶/۲۱	۱۰/۸۱	۵/۴	نبود اطلاع رسانی مناسب پیرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات
۰/۰۰۵	۸	۱۱/۷۱	۱۰/۸۱	۲۴/۳۲	۲۱/۶۲	۱۷/۱۱	۱۱/۷۱	۲/۷	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه گر و بیمه گذار
۰/۰۰	۱۷/۲۹۴	۹	۱۷/۱۱	۲۷/۰۲	۲۰/۷۲	۱۱/۷۱	۱۲/۶۱	۲/۷۰	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی - ترویجی در مورد بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۱	۱۱/۳۲۷	۱۲/۶۱	۵/۴	۱۱/۷۱	۱۱/۷۱	۲۷/۹۳	۱۹/۸۲	۱۰/۸۱	دسترسی نداشتن مناسب به بانک برای دریافت
۰/۳۵	۴/۴۴۵	۱۰/۸۱	۹	۲۵/۲۲	۱۹/۸۱	۱۶/۲۲	۱۲/۶۱	۶/۳	نداشتن سرمایه کافی و دسترسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه
۰/۰۰	۲۱/۱۶۰	۹/۹	۱۱/۷۱	۲۳/۴۲	۳۰/۶۳	۱۶/۲۲	۸/۱۰	۰	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی
۰/۰۰۱	۱۰/۷۸۲	۹	۹/۹	۱۸/۹۲	۳/۱۵۳	۱۲/۶۱	۱۴/۴۱	۳/۶	برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه ای
۰/۲۵۴	۱۳۰-۱	۱۶/۲۲	۴/۵	۲۱/۶۲	۲۱/۶۲	۱۷/۱۱	۱۵/۳۱	۳/۶	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه گذاران
۰/۰۰۱	۱۰/۷۸۲	۹	۱۵/۳۱	۲۵/۲۲	۱۹/۸۲	۱۴/۴۱	۱۱/۷۱	۴/۵	زیاد بودن مبلغ حق بیمه
۰/۰۰۵	۸	۱۱/۷۱	۲۰/۷۲	۲۱/۶۲	۱۴/۴۱	۱۶/۲۲	۱۰/۸۱	۴/۵	تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه نامه قبلی
۰/۰۰۱	۱۰/۸۹۴	۱۵/۳۱	۰/۹	۱۳/۵۱	۱۳/۵۱	۴۲/۲۲	۲۵/۲۲	۸/۱۰	دسترسی نداشتن به خدمات فروش و صدور بیمه نامه
۰/۱۷۸	۱/۸۱۷	۱۶/۲۲	۱۱/۷۱	۱۷/۱۱	۱۸/۰۱	۱۲/۶۱	۱۵/۳۱	۹	برگزار نشدن همایش یا حضور بیمه گذاران واعطای نشدن هدیه های مختلف

برگرفته از: یافته های پژوهش





۲-۲-۱- اولویتبندی نظرها و دیدگاههای کارشناسان پیرامون دلیلهای نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه کشاورزی با استفاده از روش SAW  
 جدول شماره ۱۱ نشاندهنده اولویتبندی نظرهای کارشناسان پیرامون دلیلهای نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، از دید کارشناسان مرتبط با موضوع، در بین عوامل سازمانی و ساختاری مؤثر بر نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات، به ترتیب اهمیت موارد پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی-

جدول شماره ۱۱: اولویتبندی دلیلهای نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی از دید کارشناسان با استفاده از روش SAW

اولویت	وزن	عوامل	
۳	۰/۷۳	پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در رابطه با برخی حوادث	عوامل سازمانی
۱	۰/۸۵	پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت	
۲	۰/۷۶	پرداخت نشدن بموقع غرامت از سوی بانک	
۹	۰/۶۳	نبود اطلاع رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی	
۴	۰/۷۰	چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	
۸	۰/۶۴	نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات	
۷	۰/۶۶	اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار	
۴	۰/۷۰	برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در مورد بیمه محصولات کشاورزی	
۵	۰/۶۹	دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	
۸	۰/۶۴	برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای	
۶	۰/۶۷	زیاد بودن مبلغ حق بیمه	
۵	۰/۶۹	تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی	

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، تخفیف ندادن در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت ندیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه قبلی، زیاد بودن مبلغ حق بیمه، اطلاعات نامتناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای و عدم اطلاع رسانی پیرامون مزیتها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، مهمترین این عوامل به شمار می‌آیند.

### جمع‌بندی و پیشنهادها

در یک جمع‌بندی کلی از نظرها و دیدگاه‌های بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، دامی و باغی و نیز، کارشناسان مرتبط با موضوع بیمه در سازمان جهادکشاورزی، صندوق بیمه، بانک کشاورزی و کارگزاران بیمه کشاورزی استان خراسان رضوی، علتهای نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی را باید، پرداخت نشدن غرامت از سوی صندوق در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی- ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای و زیاد بودن مبلغ حق بیمه دانست.

در نهایت، از بیمه‌گذاران و کارشناسان مورد مطالعه، درباره ارائه راهکارهای اجرایی برای افزایش و بهبود عملکرد صندوق بیمه کشاورزی و ارائه خدمات بیمه‌ای مناسبتر، نظرخواهی به عمل آمد. از جمع‌بندی و برایندهای این افراد می‌توان به پیشنهادها و راهکارهای زیر اشاره کرد:

۱- برای بهبود عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، باید به سیاستهای بیمه‌ای همچون: تنوع پوشش بیمه‌ای (بیمه کردن همه محصولات و عوامل خطر)، تناسب

حق بیمه با بیمه‌نامه، ارزیابی اصولی و منصفانه خسارت و ایجاد کمیته‌های تعیین خسارت از سوی کارشناسان خبره برای نظارت در مورد برآورد بیطرفانه و منصفانه خسارت، توجه کرد. همچنین افزایش میزان غرامت پرداختی تا سقف حداکثر تعهد، پرداخت بموقع غرامت به بیمه‌گذاران و کاهش فاصله زمانی وقوع خسارت تا پرداخت غرامت، ثبت موارد ادعایی بیمه‌گذار، اعم از موارد پرداخت شدنی و پرداخت نشدنی در سابقه بیمه‌گذار، آسانسازی پرداخت غرامت به بیمه‌گذاران خسارت دیده، از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین، می‌توان، به دیگر موارد، از جمله: آسانتر کردن مراحل اداری بیمه و کاهش بیش از پیش چالش‌های اداری، تخفیف برای خسارت ندیدن و تعیین شرط بیمه برای کشاورزان متقاضی دریافت خدمات یا تسهیلات، ایجاد واحد بازاریابی در صندوق بیمه، به منظور اطلاع‌رسانی و گسترش خدمات بیمه‌ای و ترغیب دیگر شرکتهای بیمه به زیرپوشش قراردادن ریسکهای سیستماتیک اشاره داشت.

۲- حق بیمه‌ها باید، مبتنی بر محاسبات آماری مطمئن و استفاده از گزارشهای جوی موجود و گزارشهای جمع‌آوری شده درباره کشاورزان بیمه شده باشد. حق بیمه باید آنقدر باشد که متوسط غرامتها، هزینه‌های اجرایی و کمک برای اندوختن ذخیره مالی را جبران کند. همچنین حق بیمه‌ها و غرامتها باید، با سطوح مختلف خطر افراد کشاورز و نه با میانگینهای منطقه‌ای متناسب باشد. از سویی، هزینه‌های اجرایی بیمه مزارع کوچک می‌تواند، با بیمه گروههای کشاورز در کنار افراد کاهش یابد. از دیگر موارد درخور توجه می‌توان به شناور کردن حق بیمه دریافتی و غرامت پرداختی بر اساس پتانسیل تولید بیمه‌گذار، دسته‌بندی مناطق به مناطق پرخطر، کم‌خطر و میان‌خطر با هدف تعیین نرخ متعادل حق بیمه، تعیین حق بیمه بر اساس شاخص آب‌وهوا محور و انجام نظرسنجی‌های دوره‌ای به منظور ارائه فرمولی مناسب برای تعیین حق بیمه دریافتی و غرامت پرداختی اشاره داشت.

۳- بیمه کشاورزی نیازمند آمار و اطلاعات پایه از مناطق و نواحی مختلف است. این اطلاعات، بویژه در زمینه نوع خطرات، میزان خسارت هر خطر، مزیت نسبی و میزان بازده هر محصول، تعداد بهره‌برداران و میزان منابع و امکانات آنها و موارد دیگر است؛ بنابراین اصلاح و تقویت نظام آماری مورد نیاز صندوق بیمه و فراهم آوردن اطلاعات کامل و کافی در زمینه وضعیت آب‌وهوایی، عملکرد، الگوی کشت و فعالیتهای تولیدی بیمه‌گذاران به منظور کاهش ریسک تولید ضروری است و لازمه این امر، همکاری اطلاعاتی سازمان یافته بین نهادهای مرتبط است.

۴- برای توسعه بیمه کشاورزی، انجام اقدامهای آموزشی و ترویجی ضروری است. این اقدامهای آموزشی با هدف جذب بهره‌برداران و آشناسازی آنها در مورد ضوابط و شرایط قراردادهای و حدود مسئولیت بیمه‌گر و بیمه‌گذار صورت می‌گیرد. همچنین آموزش و تربیت کادر صندوق بیمه، به منظور اجرای دقیق و علمی فعالیت بیمه محصولات کشاورزی ضروری است. افزایش ارتباط میان صندوق بیمه و مؤسسه‌های تحقیقات کشاورزی نیز، برای کاهش دامنه تواتر ریسک تولید مناسب است.



## منابع

۱. راستگو. ح و الف. رضوانفر، (۱۳۸۶)، «بررسی عوامل مؤثر در توسعه بیمه محصولات راهبردی کشاورزی در شهرستان خدابنده»، اقتصاد کشاورزی و توسعه، سال ۱۵، شماره ۵۸.
۲. سنجابی. م و م. معینی و ح. شعبانعلی فمی، (۱۳۸۳)، «تعیین مهمترین عوامل ریسک پذیر در گاوداریهای سنتی و عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران»، دومین همایش علمی بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری، صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۳. کرمی. ع و غ. زمانی و م. یزدان پناه، (۱۳۸۳)، «رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی و سازه های مؤثر بر آن»، دومین همایش علمی بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری، صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
4. Barnett, B.J; J. R. Seeks & J. D. Hourigan (1990), "Examining participation in federal crop insurance", *Staff paper* No.257. Department of Agricultural Economics, University of Kentucky.
5. Meuwissen, M.P.M., Huirne, R.B.M., Hardaker, J.B., (2001), "Risk and risk management: an empirical analysis of Dutch livestock farmers". *Livestock Production Science* 69 (43-53).
6. Muze, M. & Vevere, M, (2006), "Measuring Customer Satisfaction in the State Social Insurance Agency", 4th Quality Conference for Public Administrations in the EU
7. Patrick, G.F., (1998), "Managing Risk in Agriculture", *North Central Region Extension Publication* No. 406.

# Gauging Level of Satisfaction of Performance of Insurance Policy holders from Agriculture Insurance Fund in Razavi Khorasan Province

Dr. N. Shahnoushi \*, A. Edalatian\*\*, H. Khaksar Astaneh\*\*\*

S. Soltani\*\*\* & F. Rahmani\*\*\*

## Abstract

Agriculture insurance can be considered as a pivotal factor for agricultural development. When deployed, this mechanism could provide more security for agricultural producers and more opportunities for private investment in the agriculture sector. The present study examines agriculture insurance performance, satisfaction of insurance policy holders (Insured) (agricultural, horticultural and livestock) and ways to ensure maintenance of such satisfaction such as attitude and organizational and structural factors, in Razavi Khorasan Province. The data collected by using questionnaires and through multi-stage cluster sampling. The sample size is above 1000, including 503 farmers, 250 horticulturists and 270 livestock breeders. Statistical tests were used to examine targets of the study. The study showed that farmers, horticulturists and livestock breeders were satisfied with all activities related to Agriculture Insurance Fund, in organizational and structural terms. Although the majority insurance brokers expressed their satisfaction, however, the state of satisfaction was moderate. Therefore, in an effort to increase efficiency of the insurance system, improvement of methods in offering insurance services seems to be essential. Generally speaking, factors that lead to dissatisfaction in agriculture insurance are: lack of payment of compensation by the Fund under certain circumstances, less compensation payment than the real amount of damage, prevailing bureaucracy and complexity of administrative process of agriculture insurance, failure in holding training courses pertaining to agriculture insurance, bottlenecks and hardships existing in current laws and regulations with regard to agriculture insurance, absence of insurance services for some products and, high premium.

## Keywords:

Agriculture Insurance, Satisfaction, Insurance policy holders (Insured), Agriculture Insurance Fund, Razavi Khorasan Province.

\*Associate Professor, Agricultural Economics Department, Ferdowsi University of Mashhad

\*\*Director of Insurance Services Department, Razavi Khorasan Province

\*\*\*Researchers of Economic Research Department of Jihad University, Mashhad

فصلنامه  
پژوهشی

