



# ارزیابی رضایتمندی از فرایند بیمه کشاورزی از دیدگاه ذینفعان

## پژوهشی کیفی موردی: دهستان درودفرمان استان کرمانشاه

دکتر کیومرث زرافشانی\*، نسرین افشار،\* مهنا شاهمرادی\*\*، روناک عربی\*\*  
نادر لیث\*\*، نرگس عظیمی\*\*

بازنگری: حسین رسول‌اف

### چکیده

از دیرباز، کشاورزان گندمکار و بویژه گندمکاران دیم در کشور، اغلب با مخاطره‌های طبیعی همچون خشکسالی روبه‌رو بوده‌اند. در این میان در استان کرمانشاه، خشکسالی، سرمازدگی و بتازگی، گرد و غبار (ریزگردها)، کشاورزان گندمکار دیم را با چالش‌های جدی روبرو ساخته است. در سه دهه گذشته، صندوق بیمه کشاورزی، با ارائه خدمات بیمه‌ای به کشاورزان، کوشیده است تا فرهنگ مدیریت ریسک را جایگزین مدیریت بحران کند تا از این راه تولیدکنندگان بتوانند ریسک تولید را به حداقل ممکن برسانند. با توجه به سازوکار پیچیده بیمه کشاورزی و اینکه هر ساله تولیدکنندگان با مخاطره‌های طبیعی و غیرطبیعی روبه‌رو می‌شوند، ارزشیابی پیوسته فرایند بیمه کشاورزی در راستای جلب رضایت بیمه‌گذاران، بایسته به نظر می‌رسد. در همین راستا، این پژوهش، به روش کیفی و با هدف ارزیابی رضایتمندی از فرایند بیمه کشاورزی از دیدگاه ذینفعان (بهره‌برداران، کارگزاران و مدیران بیمه کشاورزی) به شیوه ارزشیابی مشارکتی و نظریه بنیانی انجام گرفت. جامعه آماری این پژوهش، دربردارنده بهره‌برداران گندم دیم در دهستان درودفرمان و کارگزاران و کارشناسان صندوق بیمه در استان کرمانشاه است که با روش نمونه‌گیری هدفمند، انتخاب شدند. برپایه یافته‌ها و نتایج تحلیل، عوامل مؤثر بر رضایتمندی از بیمه گندم دیم در سه دسته: عوامل زیرساختی (ناکارآمدی ساختار کنونی بیمه کشاورزی، نبود تضمین شغلی کارکنان بخش خصوصی بیمه، کشاورزی معیشتی، پوشش محدود بیمه و ضعف هماهنگی با جهاد کشاورزی و مواردی مانند آن)؛ عوامل نگرشی (بسنده نبودن دانش بیمه‌گذاران نسبت به بیمه، پایین بودن (ضعف) فرهنگ بیمه، نبود صداقت میان بیمه‌گذار و بیمه‌گر و مواردی مانند آن) و عوامل اجرایی (دشواری‌های پرداخت غرامت، برآورد نامناسب خسارت، تأخیر در پرداخت غرامت و موارد دیگر) طبقه‌بندی شدند. در پایان نیز، پیشنهادهایی در راستای افزایش رضایتمندی از فرایند بیمه ارائه شده که مهمترین آنها در برگیرنده: استانداردسازی ارزیابی خسارت، بازنگری در شیوه برآورد غرامت بیمه محصولات زراعی، بهره‌گیری از فرایند اطلاع‌رسانی و شیوه‌های نوین آموزشی و ترویجی در راستای گسترش و نهادینه‌سازی فرهنگ بیمه در جامعه روستایی است.

### کلیدواژه‌ها:

بیمه محصولات کشاورزی، رضایت، ارزیابی، ذینفعان (گندمکاران، کارگزاران بیمه، کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی).

\* دانشیار پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه رازی کرمانشاه

\*\* دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه رازی کرمانشاه

\*\*\* دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه رازی کرمانشاه

Email: shahmorade4468@gmail.com

(نویسنده مسئول)

## مقدمه

بیمه، یکی از مؤثرترین سازوکارهای فراهمسازی امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی است. به دیگر سخن، با توجه به طبیعت پرمخاطره کشاورزی می‌توان گفت، بیمه کشاورزی، ابزار حمایتی با ارزشی در راستای مدیریت ریسک کشاورزی، بویژه در کشاورزی دیم، به دلیل آسیب‌پذیرتر بودن آن در برابر مخاطره‌های جوی، به‌شمار می‌آید. در این میان، نیاز و بایستگی توجه به بیمه گندم دیم، به‌عنوان مهمترین محصول راهبردی زراعی کشور و همچنین، سطح زیرکشت چشمگیر آن، در راستای فراهمسازی امنیت خاطر برای تولیدکنندگان این محصول، بخوبی احساس می‌شود. با این همه، بررسیها در سطح کشور نشان می‌دهد، پذیرش بیمه گندم و رضایتمندی گندمکاران از آن، در وضعیت شایسته و مطلوبی نیست. این وضعیت را به‌روشنی می‌توان در بخش کشاورزی شهرستان کرمانشاه، مشاهده کرد. برای نمونه، در دهستان درودفرمان این شهرستان، از مجموع تعداد ۳۵۰ کشاورز فعال در زراعت گندم دیم، تنها ۷۰ نفر زیرپوشش بیمه در آمده‌اند که این آمار می‌تواند به‌گونه‌ای، گواه نارضایتی گندمکاران منطقه از عملکرد بیمه باشد. از همین رو به نظر می‌رسد، افزایش تعداد بیمه‌شدگان این محصول، نیازمند ارزشیابی پیوسته (مستمر) از فرایند بیمه کشاورزی در راستای بهبود هماهنگی برنامه‌های صندوق بیمه کشاورزی با نیازها و انتظارات کشاورزان است که این مسئله نیز، به بررسی رضایتمندی بیمه‌گذاران، بستگی دارد. در این راستا، پژوهش پیش رو، با هدف بررسی رضایتمندی از عملکرد بیمه گندم دیم با بهره‌گیری از روش پژوهش کیفی انجام پذیرفت.

## بیان مسئله

در دهه‌های اخیر، پیرامون جایگاه بخش کشاورزی در اقتصاد ملی و توسعه، جستارها و گفتارهای گوناگونی صورت پذیرفته است. بسیاری از صاحب‌نظران بر این باورند که توسعه کشاورزی، پشتوانه و محرک توسعه روستایی است. با توجه به جایگاه کلیدی و حساس بخش کشاورزی در راستای فراهمسازی امنیت غذایی از یکسو و ریسک‌پذیری بالای این بخش در برابر شرایط اقلیمی و طبیعی از دیگر سو، نیاز و بایستگی به‌کار بستن راهکارهای حمایتی از بخش کشاورزی گریزناپذیر است. در این میان، بیمه محصولات کشاورزی، به‌عنوان راهکاری حمایتی در راستای حفظ منافع بهره‌برداران و کمک به اقتصاد کشور، از سه دهه پیش در دستور کار مسئولان قرار گرفته است؛ ولی متأسفانه با وجود اهمیت فراوان بیمه برای کشاورزان و نظر به نقش حمایتگر



آن، جایگاه بیمه محصولات کشاورزی، آنگونه که باید و شاید در فرهنگ کشاورزان، نهادینه نشده و با آنکه سه دهه از تصویب قانون بیمه محصولات کشاورزی در ایران می گذرد، هنوز الگوی مناسبی برای تحقق یافتن کارکردهای صندوق بیمه به صورت بهینه، تدوین و ارائه نشده است (۱، ۹ و ۱۲).

این نارسایی، بیش از هر چیز، مربوط به نبود ارزشیابی کیفی بیمه از دیدگاه ذینفعان (سودبران) گوناگون آن بوده است. اگرچه پیرامون بیمه کشاورزی، تاکنون پژوهشها و بررسیهای بسیاری انجام گرفته است، ولی بیشتر آنها، تنها از زاویه دید گروه خاصی از ذینفعان به این موضوع پرداخته‌اند؛ در حالی که دستیابی به اطلاعات جامع در این زمینه، نیازمند تحلیل مسئله بیمه از دیدگاه‌های گوناگون، بویژه به شیوه کیفی و مشارکتی است؛ زیرا از یکسو، بیمه‌گذاران به‌عنوان عناصر اصلی بیمه، در محور فعالیتهای بیمه‌گری قرار دارند و از سوی دیگر، این شرکت‌های بیمه‌ای و بیمه‌گران هستند که مسئولیت خدمت‌رسانی به افراد زیرپوشش را بر عهده دارند. به دیگر سخن، مشارکت بهره‌برداران در ارزیابیها، افزون بر فراهم آوردن اطلاعات دست اول در مورد تجربه‌های آنها از عملکرد بیمه، به نزدیک کردن این برنامه‌ها با نیازها و انتظارات آنان و گسترش پذیرش بیمه محصولات کشاورزی نیز، خواهد انجامید (۴، ۷، ۸، ۱۲ و ۱۳). همچنین، بهره‌مندی از نظرها و دیدگاه‌های مسئولان و کارکنان شرکت‌های بیمه‌ای که در رأس تدوین برنامه‌ها و اجرای خدمات بیمه‌ای قرار دارند، در از میان بردن چالش‌های پیش روی ارائه این خدمات و افزایش رضایتمندی بیمه‌گذاران، اثربخش خواهد بود.

بنابراین انجام چنین پژوهشی در راستای اجرای یک ارزشیابی جامع، نیازی بایسته به‌شمار می‌آید و بی‌گمان نتایج بررسی دیدگاه‌های ذینفعان گوناگون بیمه کشاورزی می‌تواند به سیاستگذاران و برنامه‌ریزان این بخش، برای اصلاح ساختار بیمه و تدوین برنامه‌های جامع و کارا، یاری رساند. از همین رو، هدف اصلی انجام این پژوهش کیفی، ارزیابی فرایند بیمه از دیدگاه ذینفعان (کشاورزان، کارگزاران بیمه و کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی) در راستای از میان برداشتن چالش‌ها و تنگناهای کنونی و افزایش سطح پوشش بیمه، در نظر گرفته شد.

## پیشینه پژوهش

فعالیت‌های کشاورزی، در شمار یکی از پرمخاطره‌ترین فعالیت‌های اقتصادی است؛ زیرا همواره در دسترس انواع مخاطره‌های طبیعی، اجتماعی و اقتصادی قرار دارد و فضای شکننده و آسیب‌پذیری را برای تولیدکنندگان در این بخش، فراهم آورده است. عوامل کنترل‌ناپذیر، مانند عوامل جوی، از جمله سیل، تگرگ، بارانهای تند، خشکسالی، گرما و سرمای شدید، باد و توفان، از یکسو و پدیدار شدن آفتها، بیماریها و آتشسوزی و همچنین، نوسانهای قیمتها، از سویی دیگر، همواره تهدیدهایی جدی برای فعالیت در بخش کشاورزی بوده و سرمایه‌گذاری را در این بخش، برای تولیدکنندگان و صاحبان سرمایه، پرمخاطره کرده و عرضه کالا را برای مصرف‌کنندگان محصولات کشاورزی، دشوار ساخته است (۴، ۱۵ و ۲۲). از همین رو، چنانچه این مخاطره‌ها مدیریت نشود، توسعه کشاورزی با چالش و آشفتگی روبه‌رو می‌شود و رفاه تولیدکننده و مصرف‌کننده نیز، کاهش می‌یابد. در این راستا، دولت‌ها کوشیده‌اند تا با تدوین سیاست‌های حمایتی همچون پرداخت‌های جبرانی، تعیین قیمت‌های تضمینی و مانند آن برای جبران بخشی از خسارت‌های برخاسته از حوادث پیشبینی‌ناپذیر، به فرایند مدیریت ریسک در کشاورزی، کمک کنند.

در میان روش‌های گوناگون مدیریت ریسک، بیمه کشاورزی، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. دولت‌ها در کشورهای مختلف جهان پس از تجربه راهکارهای گوناگون مدیریت ریسک و شیوه‌های چندگانه حمایتی، به این نتیجه رسیده‌اند که بیمه کشاورزی می‌تواند به عنوان راهکاری مناسب، جایگزین بسیاری از شیوه‌های دیگر مدیریت ریسک و حتی انتقال حمایت‌های مالی به تولیدکنندگان کشاورزی شود (۱۷ و ۱۸).

بررسی‌ها نشان می‌دهد، بیمه محصولات کشاورزی، از آغاز سده بیستم میلادی، مورد توجه جدی کشورها قرار گرفت. در این زمینه، ایالات متحده آمریکا، نخستین کشوری بود که از سال ۱۹۰۹ طرح‌های گوناگون بیمه کشاورزی را مورد بررسی قرار داد و از سال ۱۹۳۹ تاکنون، اجرای آنها را در سطح گسترده‌ای ادامه داده است. کانادا نیز، از پیشگامان صنعت بیمه محصولات کشاورزی به‌شمار می‌رود. کشورهای شیلی، پرو و اکوادور نیز در آمریکای جنوبی، از دهه ۷۰ میلادی، اجرای بیمه کشاورزی را آغاز کرده‌اند. در جوامع اروپایی، بیمه کشاورزی در چند دهه اخیر رشد پیدا کرده و در این میان، در سوئد، به‌صورت گسترده‌ای اجرا شده است. در



قاره آسیا، ژاپن نخستین کشوری بود که در سال ۱۹۲۹، قانون بیمه دام و در سال ۱۹۳۹ بیمه محصولات کشاورزی را تصویب کرد و از سال ۱۹۷۴ این قانون را به‌طور کامل و در سراسر این کشور، به اجرا در آورد. کشورهای فیلیپین، سریلانکا، هند، تایلند، کره و بنگلادش نیز، در این زمینه اقدام کرده و در مجموع، ۷۰ درصد از کشورهای قاره آسیا، بیمه کشاورزی را در سه دهه اخیر، تجربه کرده‌اند.

با اینکه بیمه کشاورزی، در درازنای ۱۰۰ ساله عمر خود، به پیشرفتهای چشمگیری در ارائه خدمات دست‌یافته؛ ولی همچنان با چالشهای بنیادی و گوناگونی در راستای انگیزش و ترغیب کشاورزان به پذیرش بیمه کشاورزی روبه‌روست. از این رو، پژوهشهای گسترده‌ای در زمینه چالشهای پذیرش بیمه کشاورزی، صورت گرفته است.

در این میان، نگاهی کوتاه به نتایج چند مورد از پژوهشهای انجام شده در این باره، خواهیم داشت:

سورش کومار و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی، به این نتیجه رسیدند که عواملی مانند سطح منطقه خسارت‌دیده، تنوع منابع درآمدی، کشت محصولات دارای ریسک بالا، تعداد کارگران در مزرعه، رضایت از نرخ حق‌بیمه و مقدار و غرامت بیمه پرداختی، تأثیرهای مثبت و معنیداری بر پذیرش بیمه و رضایت از حق‌بیمه پرداخت‌شده از سوی کشاورزان دارد (۲۱).

بر پایه نتایج پژوهش آفایانه و زالینا (۲۰۰۸) نیز، نبود اعتماد دوسویه، مهمترین چالش بیمه برشمرده شده است (۱۴). همچنین، یافته‌های پژوهش سوندر و راماکریشنن (۲۰۱۳) نشان داد که سطح آگاهی کشاورزان پیرامون بیمه، جبران ناچیز خسارت و یا جبران نشدن خسارت از سوی بیمه، فرایند پیچیده و طولانی دریافت غرامت و نبود دانش در این زمینه، سبب شده است که کشاورزان هیچگونه گرایشی به پرداخت حق‌بیمه محصولات نداشته باشند (۲۰). این در حالی است که فلاوند و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود، همفکری و مشورت با دیگر کشاورزان را مهمترین عامل تأثیرگذار بر پذیرش بیمه محصولات کشاورزی، دانسته‌اند (۱۶).

یافته‌های پژوهش کرمی (۱۳۹۰) نیز نشان داد که متغیرهای سن کشاورز، آگاهی از حق‌بیمه، میانگین کل درآمد، میزان بدهی، مدیریت ریسک و سطح زیرکشت، همگی از عوامل تأثیرگذار بر گرایش (تمایل) به بیمه محصولات کشاورزی است (۱۱). با این همه، اگرچه پژوهشهای پیشین،

از دستاوردهای درخور توجهی پیرامون عوامل تعیین کننده پذیرش بیمه برخوردار بوده، ولی بیشتر این پژوهشها: به صورت کمی و یا تنها از دیدگاه بهره‌برداران یا بیمه‌گران، انجام شده است.

پژوهشهای بسیاری نیز به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه کشاورزی و رضایتمندی از آن پرداخته‌اند. در این راستا، نتایج پژوهش فلاحی و قلی‌نژاد (۱۳۹۳) نمایان کرد که شاخصهای حق بیمه و تسهیلات حمایتی، میزان غرامت دریافتی، کیفیت خدمات دریافتی، وجهه بانک کشاورزی، تعهد کشاورزان به بانک کشاورزی و میزان پاسخگویی به شکایتها، مهمترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی برنجکاران از بیمه بوده است (۱۰). در حالی که نتایج پژوهش ساداتی و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد که سن، سابقه فعالیت کشاورزی، سواد، شرکت کردن در برنامه‌های ترویجی و مقدار زمینهای دیم، از عوامل تأثیرگذار بر رضایت از بیمه محصولات کشاورزی است (۱۸).

همچنین، پژوهش سجادی و همکاران (۱۳۹۱) نمایانگر این بود که سطح آگاهی کشاورزان، خطرهای طبیعی، نقش منابع انسانی‌رسانه‌ای و سطح زیرکشت محصولات، در گرایش کشاورزان استان همدان نسبت به پذیرش بیمه، مؤثر بوده است (۵). در حالی که نتایج پژوهش شاهنوشی فروشانی و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد، مهمترین متغیرهای عملکردی و ساختاری بر رضایت از بیمه کشاورزی، متغیرهای ارائه خدمات بموقع، اطلاع‌رسانی و قوانین و مقررات اداری است (۶). حاجیلو و هاجری (۱۳۹۱) نیز در پژوهش خود، متغیرهای وجهه بانک کشاورزی، کیفیت خدمات دریافتی و میزان غرامت دریافتی کشاورزان از بیمه را در شمار مؤثرترین عوامل بر رضایتمندی کشاورزان گزارش کرده‌اند.

به‌طور کلی، نگاهی به پژوهشهای پیشین نشان می‌دهد که بیشتر آنها، با رویکردی کمی به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرفتن و نپذیرفتن بیمه از دیدگاه کشاورزان و یا کارشناسان پرداخته‌اند و پژوهشی کیفی و جامع که به بررسی ژرف و ریشه‌ای این مسئله از زاویه‌های گوناگون پرداخته باشد، به‌ندرت انجام گرفته است. از دیگر سو، پرسشی که از آغاز، ذهن پژوهشگران و نویسندگان این نوشتار را به خود درگیر کرده، این بود که آیا عوامل پیشگفته، در بررسی و پژوهش کیفی



و آن هم از دیدگاه بهره‌برداران، کارشناسان بیمه و مدیران صندوق بیمه، یکسان خواهند بود؟ از این رو، پژوهش پیش رو، در رویکردی نوین و با کاربرد روش پژوهش کیفی به بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از بیمه گندم دیم از دیدگاه سه گروه سودبران یا ذینفعان، دربرگیرنده: بهره‌برداران، کارشناسان بیمه و مدیران صندوق بیمه کشاورزی در استان کرمانشاه پرداخته است.

## روش و ابزارهای پژوهش

از آنجا که روشهای پژوهش کیفی، از توانایی کشف جزئیات ظریف و اطلاعات ژرف و ریشه‌ای از پدیده‌ها و عرصه‌هایی برخوردار است که اطلاعات اندکی از آنها در دست است؛ از همین رو، این پژوهش با توجه به ماهیت اکتشافی خود، از روش کیفی بهره گرفت. از میان روشهای کیفی، نظریه بنیانی نیز با توجه به چارچوب نظام‌مند خود، در این پژوهش به کار رفته است. همچنین، در این پژوهش از مدل ارزشیابی اؤئن بهره گرفته شد. در این مدل، پنج گام از ارزشیابی ارائه شده که در این پژوهش، گام دوم (چارچوب ارزشیابی به منظور مدیریت پروژه) به کار رفته است.

آنگاه از میان جامعه آماری، با بهره‌گیری از نمونه‌گیری هدفمند، ۸ نفر از بیمه‌گذاران گندم دیم روستای کرانی از دهستان درود فرامان استان کرمانشاه انتخاب شدند و نمونه‌گیری تا اشباع نظری و تکراری شدن اطلاعات ارائه‌شده از سوی مشارکت‌کنندگان در پژوهش، ادامه یافت. در این مرحله، داده‌ها با بهره‌گیری از تکنیک مصاحبه‌های نیمه‌سازمان یافته و همچنین تکنیکهای ارزشیابی مشارکتی (از جمله: تکنیک شناسایی منابع معیشتی، نمودار فعالیتها و نمودار بودجه بندی محصول) گردآوری گردید. سپس در ادامه، برای اطمینان از درستی و پایایی داده‌ها، برپایه معیار گابا و لینکلن (اعتبار؛ تأییدپذیری؛ اعتمادپذیری و انتقال‌پذیری)، اقدام به برگزاری نشستهای گروهی با ۸ نفر از کارگزاران بیمه و کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی استان کرمانشاه شد. در این نشستها، تکنیک مصاحبه گروه متمرکز، به کار رفت. مدت زمان برگزاری مصاحبه‌ها نیز، به‌طور متوسط ۲ تا ۴ ساعت بود و در مجموع، ۸ مصاحبه فردی و سه گروه متمرکز در طول ۲ ماه به اجرا در آمد. داده‌های بر گرفته از مصاحبه‌های گروه متمرکز، با بهره‌گیری از کدگذاری باز، محوری و انتخابی که از سوی استراووس و کوربین (۱۳۹۰)

پیشنهاد شده است، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. همچنین، با بهره‌گیری از روش بازنگری شرکت‌کنندگان و متخصصان، درستی داده‌ها و کدها، مورد تأیید قرار گرفت؛ بدین‌گونه که پس از کدگذاری، متن مصاحبه به شرکت‌کنندگان بازگردانده شد تا از درستی کدها و تفسیرها اطمینان به دست آید و کدهایی که نمایانگر دیدگاه آنان نبود، اصلاح شود.

### یافته‌های پژوهش و بحث

در نخستین نشست با کشاورزان گندمکار دیم روستای کرانی، کوشش شد تا فضای گفتمان به‌گونه‌ای فراهم شود که مصاحبه‌شوندگان، احساس آرامش کنند؛ از همین رو تکنیک ارزیابی مشارکتی (PRA) به کار رفت. در آغاز، از مشارکت‌کنندگان خواسته شد تا فهرستی از مهمترین منابع درآمدی خود، به نگرش در آورند. سپس برای تعیین مهمترین منبع درآمد و گذران زندگی، از آنان خواستیم که سهم هر یک از منابع را در برآوردن روزی و گذران زندگی (تأمین معیشت) خود با دانه‌های لوبیا مشخص کنند. نتایج این اولویت‌بندی نشان داد، مهمترین منابع درآمدی روستاییان مورد بررسی، دربردارنده فعالیت‌های: زراعت، دامداری، پرواربندی، رانندگی وانت‌بار و رانندگی کمباین، خرید و فروش ادوات کشاورزی و دیگر فعالیت‌هاست که با توجه به اولویت‌بندی روستاییان، زراعت، بویژه زراعت گندم دیم، اصلیت‌ترین منبع درآمدی روستاییان مورد بررسی، شناخته شد (نگاره شماره ۱، بخش پیوست مقاله).

پس از آن، به منظور بررسی ریشه‌ای مسائل و دشواریهایی که کشاورزان در زمینه گندم دیم با آنها روبه‌رو هستند، از کشاورزان خواسته شد تا با توجه به نمودار فعالیت، هزینه‌های پرداخت‌شده را برای هر مرحله مشخص کنند (نمودار بودجه‌بندی محصول، نگاره شماره ۲، پیوست مقاله).

سپس با توجه به مجموع هزینه‌ها و میزان محصول در هکتار، درآمد نهایی کشاورزان، برآورد شد. آنگاه در ادامه، رضایتمندی کشاورزان از بیمه گندم دیم با توجه به مقایسه میان هزینه‌های تولید محصول و میزان غرامت دریافتی، محور گفتگو قرار گرفت. سپس پژوهشگران، پس از خواندن متن مصاحبه‌های صورت‌گرفته با کشاورزان، داده‌های به‌دست‌آمده را با بهره‌گیری از کدگذاری باز، دسته‌بندی کردند که رهاورد این مرحله، شناسایی مفاهیم گوناگونی بود که در جدول شماره ۱ به آنها اشاره شده است:





جدول شماره ۱: مفاهیم اصلی برگرفته از کُدگذاری باز مصاحبه‌های انجام گرفته با بیمه‌گذاران گندم دیم منطقه مورد بررسی

ردیف	مفاهیم	کد
۱	پوشش محدود بیمه	R۱
۲	گرامت محدود و ناچیز	R۲
۳	شیوه‌های نامناسب برآورد خسارت	R۳
۴	تبلیغات رسانه‌های جمعی به منظور فراخوانی یا جلب بیمه‌گذاران	R۴
۵	ناگزیری یا اجبار به سبب فشار از سوی خانواده	R۵
۶	بیمه کردن زمینها به انگیزه دریافت تسهیلات	R۶
۷	گزارش کردن املاک دیگران به جای املاک خود	R۷
۸	کم‌سوادى بهره‌برداران	R۸
۹	حضور نداشتن کارشناسان بیمه در محل کار	R۹
۱۰	عقد قرارداد بیمه بدون توجه به سند مالکیت	R۱۰
۱۱	تنظیم قرارداد بیمه از سوی بیمه‌گر بدون توجه به انجام فرایند GPS	R۱۱
۱۲	زمان طولانی برای پرداخت خسارت	R۱۲
۱۳	دیوانسالاری یا بوروکراسی و پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	R۱۳
۱۴	تعیین مهلت دریافت غرامت بدون در نظر گرفتن گرفتاریهای (مشغله) کشاورزی	R۱۴
۱۵	توجیه نکردن بیمه‌گذار نسبت به مفاد قرارداد (کوتاهی بیمه‌گر نسبت به تشریح مفاد قرارداد)	R۱۵
۱۶	برآورد خسارت پس از برداشت محصول و نداشتن دقت عمل کارشناسان بیمه در تعیین خسارت	R۱۶
۱۷	تعیین غرامت یکسان برای همه کشاورزان یک روستا	R۱۷
۱۸	وجود رابطه (پارتی) در پرداخت غرامتها	R۱۸
۱۹	پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت	R۱۹

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

در ادامه کُدگذاری باز، مفاهیم به دست آمده با دقت مورد بررسی قرار گرفتند و از دیدگاه شباهتها و تفاوتها با یکدیگر مقایسه شدند؛ در نتیجه، با بهره‌گیری از کُدگذاری محوری، مفاهیمی که ماهیت یکسان داشتند، یا از نظر معنا به هم مربوط می شدند، در مفاهیم انتزاعی تر قرار گرفتند که «مقوله» نامیده می شوند. بر این اساس، در این مرحله، ۶ محور اصلی از مجموع ۱۹ کد باز، به دست آمد (جدول شماره ۲).

### جدول شماره ۲: مقوله‌های به دست آمده از کُدگذاری محوری مصاحبه‌های انجام گرفته با بیمه‌گذاران گندم دیم در منطقه مورد بررسی

مقوله	ردیف
عوامل تشویقی	۱
دشواریهای مربوط به دریافت غرامت	۲
پوشش محدود بیمه	۳
بسنده نبودن دانش بیمه‌گران درباره بیمه	۴
تعهد نداشتن بیمه‌گر	۵
دشواریهای مربوط به قرارداد بیمه	۶

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

سپس به منظور اعتباربخشی به یافته‌های پژوهش، برگزاری نشستهای گروه متمرکز برای مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با کارشناسان و مدیران گروه خدمات بیمه صندوق بیمه کشاورزی استان کرمانشاه، برپا و انجام شد. آنگاه، مفاهیم به دست آمده از مصاحبه‌های صورت گرفته با ایشان نیز با بهره‌گیری از کُدگذاری باز، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت (جدول شماره ۳).



جدول شماره ۳: مفاهیم اصلی به دست آمده از کدگذاری باز مصاحبه‌های انجام گرفته با کارشناسان و مدیران گروه خدمات بیمه کشاورزی استان کرمانشاه

ردیف	مفاهیم	کد
۱	نداشتن مطلوبیت گندم و جو دیم برای کشاورزان	K1
۲	در دسترس نبودن آمار و اطلاعات دقیق از عملکرد مناطق	K2
۳	تعیین میانگین عملکرد از سوی کمیته فنی شکل گرفته از وزارت کشاورزی و صندوق بیمه	K3
۴	کمبود کارکنان بیمه	K4
۵	تعدد و پراکندگی بالای روستاها	K5
۶	نبود فرهنگ بیمه و بیمه کردن در میان روستاییان	K6
۷	ملموس نبودن دیگر موارد پوشش بیمه مانند توفان، تگرگ و زلزله برای روستاییان	K7
۸	اعلام بالای مساحت مزارع در خوداظهاری کشاورزان	K8
۹	بالا بودن هزینه‌های انجام خدمات GPS	K9
۱۰	راغب نبودن شرکتهای بیمه‌ای برای کار در مراکز خدمات	K10
۱۱	بررسی درستی یا نادرستی (صحت و سقم) کشت از سوی کارشناسان، نه میزان خسارت	K11
۱۲	شیوه‌های نامناسب برآورد غرامت (تعیین میزان غرامت با توجه به میانگین ۵ ساله)	K12
۱۳	سوءاستفاده‌های مالی گوناگون از صندوق بیمه کشاورزی در گذشته	M1
۱۴	نیاز و بایستگی قرار گرفتن صندوق بیمه در جایگاه حمایت از تولید	M2
۱۵	نبود تضمین مالی و شغلی کارکنان بخش خصوصی بیمه که به نبود تعهد آنان می‌انجامد.	M3
۱۶	نبود همکاری میان جهاد کشاورزی و صندوق بیمه	M4
۱۷	شرایط بهتر و مناسبتر پرداخت غرامتها از سوی بیمه در بخش دامپروری و باغداری	M5
۱۸	دست‌وپاگیر بودن روند اداری پرداخت خسارت	M6
۱۹	پرداخت با تأخیر خسارت در سالهای پیش	M7
۲۰	نبود امکان ارائه تشریح مفاد قرارداد به دلیل جمعیت بالای بهره‌برداران و کمبود زمان	M8
۲۱	کمبود کارمند	M9

## ادامه جدول شماره ۳

M10	نیاز به فرهنگسازی در زمینه بیمه	۲۲
M11	پوشش غالب خسارتها به غیر از آتشسوزی	۲۳
M12	کارایی نداشتن سامانه‌های الکترونیکی موجود	۲۴
M13	پایین بودن غرامت پرداختی به کشاورزان	۲۵
M14	پرداخت غرامت بر پایه هزینه تولید، نه بر اساس عملکرد محصول	۲۶
M15	پایین بودن درآمدهای بیمه نسبت به غرامتهای پرداختی	۲۷
M16	بستانکار بودن صندوق بیمه از دولت	۲۸
M17	برخوردار نبودن از تشکیلات مستقل در صندوق بیمه	۲۹
M18	تحمیل بار مالی به بانک از سوی صندوق بیمه	۳۰
M19	انتظارهای نابجا و بالای کشاورزان از بیمه	۳۱
M24	نیاز به بازنگری دوباره در قوانین بیمه از سوی مقامهای بالادست	۳۲
M25	نبود صداقت میان بیمه‌گذار و بیمه‌گر	۳۳
M26	سست‌پایگی و کاستی (ضعف) در زیرساخت‌های بیمه	۳۴
M27	خرده‌پا بودن کشاورزان	۳۵
M28	سست‌پایگی و کاستی (ضعف) مدیریتی کشاورز	۳۶
M29	برگزاری کلاسهای آموزشی گوناگون درباره بیمه	۳۷
M30	انجام کشت، تنها با انگیزه استفاده ابزاری از بیمه و حفظ مالکیت	۳۸
M20	ارائه نشدن اطلاعات درست مربوط به شماره حساب بانکی از سوی کشاورزان برای واریز خسارت	۳۹
M21	بالا بودن ضریب خطر در محصولات دیم	۴۰
M22	واقعی نبودن آمارها	۴۱
M23	ناکارآمد بودن فرمول محاسبه تعیین خسارت در محصولات کشاورزی	۴۲

(مفاهیم به‌دست‌آمده از مصاحبه با مدیران: M: مفاهیم به‌دست‌آمده از مصاحبه با کارشناسان: K) برگرفته از: یافته‌های پژوهش



در ادامه این فرایند، با بهره‌گیری از کدگذاری محوری و مقایسه پیاپی مفاهیم به دست آمده از کدگذاری باز، داده های کدگذاری شده، در چارچوب ۹ مقوله دسته بندی شدند (جدول شماره ۴):

**جدول شماره ۴: مقوله های به دست آمده از کدگذاری محوری مصاحبه های انجام گرفته با بیمه گذاران گندم دیم منطقه مورد بررسی**

ردیف	مقوله
۱	نبود صداقت میان بیمه گذار و بیمه گر
۲	ناکارآمدی ساختار کنونی بیمه
۳	نداشتن تضمین شغلی کارکنان بخش بیمه خصوصی
۴	نبود همکاری میان جهاد کشاورزی و صندوق بیمه
۵	شرایط متفاوت بیمه و ارائه خدمات به فعالیتهای گوناگون کشاورزی
۶	دشواریهای پرداخت غرامت
۷	پایین بودن (ضعف) فرهنگ بیمه
۸	کشاورزی معیشتی
۹	سست پایگی (ضعف) زیرساختها، به عنوان مهمترین مانع بیمه محصولات کشاورزی : مانند سیستم مکانیزه

برگرفته از: یافته های پژوهش

در گام پسین، مقوله های برگرفته از مصاحبه با کشاورزان، کارشناسان و مدیران استانی صندوق بیمه کشاورزی، در سه گروه عوامل، دربرگیرنده: زیرساختی، نگرشی و اجرایی، ساماندهی شد که مفاهیم مرتبط با هر گروه و فراوانی افراد در هریک از مفاهیم به شرح زیر و همچنین، به شکل نمودار شماره ۱ شده است:

**عوامل زیرساختی:** پوشش محدود بیمه ناکارآمدی ساختار کنونی بیمه نداشتن تضمین شغلی کارکنان بخش بیمه خصوصی کمبود (ضعف) هماهنگی با جهاد کشاورزی شرایط متفاوت بیمه و ارائه خدمات به فعالیتهای گوناگون کشاورزی معیشتی.

**عوامل نگرشی:** عوامل تشویقی بسنده نبودن دانش بیمه گذاران درباره بیمه تعهد نداشتن بیمه گر نبود صداقت میان بیمه گذار و بیمه گر پایین بودن (ضعف) فرهنگ بیمه.





ویرایش)، چنین بود که: «اگرچه محاسبه خسارت بر اساس درآمد، روش بهتری است؛ ولی با توجه به دسترسی نداشتن به آمار درست و جامع از نوع کشت و میزان دقیق آن و واقعی نبودن بسیاری از خوداظهاری‌ها، این اقدام، هم‌اینک عملی نیست. از سوی دیگر ما نمی‌توانیم در هر مرحله‌ای از رشد گیاه، قیمت تمام‌شده محصول را محاسبه کنیم؛ بنابراین، هزینه تمام‌شده تا آن مقطع را در نظر می‌گیریم».

افزون بر این، کشاورزان از کم‌بودن میزان غرامت پرداخت‌شده، گلایه مند بودند. برای نمونه، یکی از بیمه‌گذاران به‌روشنی می‌گفت: «به دلیل پرداخت نشدن بموقع و کم‌بودن میزان غرامت، مردم کمتر گرایش (تمایل) به بیمه کردن محصولاتشان دارند. ما به این امید محصولاتمان را بیمه می‌کنیم که در زمان خسارتهای واردشده، حق بیمه‌ای که به ما تعلق می‌گیرد، از هزینه‌ای که خودمان پرداخت کرده‌ایم، بسیار بیشتر باشد، در صورتی که این مقدار، اختلاف چندانی ندارد...».

به هرروی، بیمه‌گران، افزون بر تأیید پایین بودن سطح پرداخت خسارت (غرامت) در بیمه گندم دیم، این مسئله را برگرفته از ناکارآمد بودن نظام کنونی در صندوق بیمه کشاورزی، مانند: قوانین و مقررات بیمه‌ای و شیوه‌های ارزیابی خسارت<sup>۱</sup>، می‌دانستند و بر این باور بودند که بازنگری بازنگری و اصلاح ساختار کنونی، بایسته و مورد نیاز است.

پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی و تعیین مهلت دریافت غرامت بدون درنظرگرفتن گرفتاریهای (مشغله) کشاورزی، از دیگر مسائلی بود که کشاورزان به آن اشاره داشتند. برای نمونه، در این زمینه، به گفته‌های یکی از کشاورزان (با اصلاح و ویرایش نگارشی) اشاره می‌شود:

«ما کشاورزان، باید بارها و بارها بیاییم و برویم تا یک زمین را بیمه کنیم... ما کشاورزان در فصل زراعی، صدها گرفتاری (مشغله) داریم؛ ولی کارشناسان، بدون توجه به این مسئله، وقت و زمان خاصی را برای مراجعه و آماده شدن کارها به ما اعلام می‌کنند و این موجب شده است

۱. یادآوری می‌شود، با توجه به قوانین صندوق بیمه کشاورزی، میزان غرامت در بخش زراعی (تا هنگام این پژوهش)، برپایه فرمول زیر محاسبه می‌شود:

غرامت پرداخت‌پذیر در زراعتها = سطح کل خسارت دیده به هکتار × درصد ارزش پیشرفت عملیات زراعی در زمان رخدادن خسارت × درصد خسارت × حداکثر تعهد بیمه‌گر به عنوان ارزش قراردادی (۲۲۰ هزار تومان برای گندم دیم)

که در این باره ما ناچار به پذیرفتن هزینه‌های زیادی از جمله آمد و رفت (ایاب و ذهاب) و مانند آن شدیم». در این راستا نیز، کارشناسان یادآور شدند، اگرچه در گذشته پرداخت غرامت به بیمه‌گذاران با تأخیر به نسبت طولانی انجام می‌گرفت، ولی در ۲۳ سال گذشته این مشکل، حل شده است و تمامی خسارتها، بموقع به حساب کشاورزان واریز می‌شود. یکی دیگر از کارشناسان نیز در این باره (با ویرایش) افزود: «هرگونه تأخیر یا مشکل در دریافت غرامت، به خود کشاورزان باز می‌گردد که اطلاعات شماره حساب خود را برای واریز غرامت، به‌درستی اعلام نمی‌کنند و در هنگام پرداخت، کارشناسان ما با بسیاری از این موارد روبه‌رو می‌شوند...» همچنین، به گفته کارشناسان و مدیران صندوق بیمه در استان کرمانشاه، میزان پرداخت غرامت محصول گندم و جو دیم، برپایه میانگین پنجساله صورت می‌گیرد؛ بنابراین با توجه به افزایش خسارت و کاهش سطح تولید در سالهای اخیر، میزان پرداخت خسارت هر سال، نسبت به سال پیش، کاهش یافته است. از همین رو، بیمه کردن این محصولات برای کشاورزان مطلوبیت ندارد. افزون بر این، نداشتن استانداردهای بایسته همچون: بهره‌گیری از بذر اصلاح شده، سیستم آبیاری مناسب، مبارزه با علفهای هرز و مانند آن در مراحل کاشت، داشت و برداشت محصول، چالشها و دشواریهای بسیار مهمی را در سیاستگذاری بیمه کشاورزی، بویژه در بخش ارزیابی خسارت، پدید آورده است. از سویی، به باور کارشناسان، از آنجا که نمی‌توان میزان خسارتهای پدیدآمده را در حالتهای رعایت کردن استانداردها یا رعایت نکردن آنها، مشخص کرد؛ از همین رو نیز، نمی‌توان گفت که چه میزان از خسارتهای پدیدآمده، به علت رعایت نکردن مسائل مدیریتی از سوی کشاورز بوده است. همچنین، برپایه گفته‌های مدیران استانی صندوق بیمه، در دیگر کشورهای جهان نیز، میان ارزش تولید و میزان غرامت خسارت واردشده، اختلاف وجود دارد؛ زیرا اگر قرار باشد که معادل ارزش تولید، غرامت پرداخت شود، انگیزه بایسته برای حفظ تولیدات از سوی کشاورز نیز، از میان می‌رود. در این زمینه و در یکی از گفتگوها، یکی از مدیران استانی صندوق بیمه، به‌روشنی گفت: «...اگر قرار باشد تمام خسارت واردشده، از سوی بیمه پرداخت شود، کشاورز، دیگر هیچ انگیزه‌ای برای کار و تلاش ندارد، زیرا در هر صورت، با دریافت غرامت، سود خود را می‌برد. چه بسا اکنون هم برخی از کشاورزان، تنها با انگیزه بهره‌بردن از





بیمه و حفظ مالکیت خود، در زمین کشاورزیشان، بذر می‌پاشند...»  
همچنین، نبود آمار و اطلاعات دقیق، بی‌سند بودن بسیاری از زمینهای کشاورزی و شیوه کشاورزی معیشتی، از دیگر عواملی بودند که کارشناسان و مدیران استانی صندوق بیمه، به آنها اشاره داشتند. در این زمینه، چند نمونه از گفته‌های آنها (ویرایش شده) به شرح زیر ارائه می‌شود:

«... در کشاورزی معیشتی، چنانچه کشاورز توانایی مالی خرید بیمه‌نامه را نداشته باشد، این مسئله به‌عنوان مانع و چالشی در مسیر توسعه صنعت بیمه کشاورزی مطرح می‌شود... اغلب کشاورزان ما خرده‌پا هستند، از همین رو، شیوه کارشان بیشتر معیشتی است تا اقتصادی؛ به همین دلیل نیز، حداقل مبلغ را برای بیمه می‌پردازند.»

«از آنجا که ارزیابی عملکرد و برآورد خسارت، برپایه میانگین عملکرد پنج‌ساله انجام می‌شود، ما آمار و اطلاعات دقیقی در دسترس نداریم. آمارهای ارائه‌شده از سوی مرکز آمار و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (پیرامون بخش کشاورزی) نیز، با آمارهای وزارت جهاد کشاورزی و سازمان جهاد کشاورزی استان، کاملاً متفاوت است...»

در این راستا، شماری از کارگزاران صندوق بیمه در استان کرمانشاه نیز بر این باور بودند که: «اگر مسئولیت اجرای بیمه کشاورزی به سازمان جهاد کشاورزی واگذار شود، بی‌گمان نتیجه بهتری خواهد داشت، زیرا کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی، اطلاعات و آگاهی بهتری در زمینه سطوح باغها و مزارع در اختیار دارند. این در حالی است که برخی از دیگر مدیران بر این باور بودند که سازمان جهاد کشاورزی، توانایی انجام این مسئولیت را ندارد و با واگذاری بیمه به آن سازمان، چالشها و دشواریهای تازه‌ای پدید خواهد آمد. از دیدگاه آنها، وجود هماهنگی میان صندوق بیمه و سازمان جهاد کشاورزی، نیازی بایسته است و چنانچه هماهنگی میان شرکتهای (کارگزاری) بیمه و سازمان جهاد کشاورزی وجود داشته باشد، بسیاری از چالشها و دشواریهای کنونی برطرف، و رضایت کشاورزان نیز بیشتر خواهد شد؛ در حالی که هم‌اکنون همکاری مطلوبی میان این دو سازمان وجود ندارد.»

از نظر آنان همچنین، واگذاری بیمه محصولات کشاورزی به بخش خصوصی، کاری بسیار سودمند و

اثربخش خواهد بود و در این زمینه افزودند: «در استان کرمانشاه، هم‌اکنون ۸ شرکت (کارگزاری) بیمه‌ای در رشته‌های گوناگون بخش کشاورزی، به فعالیت می‌پردازند؛ ولی افسوس اینکه، نبود تضمین شغلی و مالی این شرکتها و کارشناسان آنها، به بی‌تعهدی آنان انجامیده است».

یکی دیگر از عواملی که زمینه نارضایتی کشاورزان مورد بررسی را از کارشناسان صندوق بیمه فراهم ساخته، شیوه برآورد خسارت مزارع بود. کشاورزان در این زمینه، گلایه داشتند و خواستار توجه بیشتر و بازدید از همه مزارع به‌وسیله کارگزاران بیمه در زمان خسارت بودند. برای نمونه، کشاورزان مشارکت‌کننده بر این باورند که: «کارشناسان بیمه در زمان بازدید مزارع برای تعیین میزان خسارت واردشده، تنها یک یا چند زمین را به‌عنوان نمونه، برمی‌گزینند و از روی آنها، خسارت دیگر مزارع را تخمین می‌زنند که این کار عادلانه نیست... میزان خسارت واردشده در مزارع یک روستا، بی‌گمان با هم تفاوت‌های بسیاری دارد و مسئولان باید بر عملکرد کارشناسان، نظارت بیشتری داشته باشند تا حق هیچ کشاورزی پایمال نشود... همچنین، در زمینه ارزیابی، کارشناسان هنگامی به محل می‌آیند که ما محصول خود را برداشت کرده‌ایم و حتی گوسفندها هم، کاه و کلش روی زمین را خورده‌اند! مشخص نیست که آنها چگونه تشخیص می‌دهند که چه کسی خسارت دیده است و از همین رو به نظر می‌رسد، برای همه، چه خسارت دیده باشند یا نه، خسارت یکسان در نظر می‌گیرند...».

از دیگر سو، دیدگاه کارشناسان در پاسخ به نارضایتی کشاورزان از بازدید نکردن تمامی مزارع یک روستا به منظور برآورد خسارت نیز، چنین بود که برآورد خسارت در برخی از عوامل خسارت‌زا مانند سرمازدگی، به‌صورت منطقه‌ای و از راه آمارهای اعلام‌شده از سوی هواشناسی انجام می‌گیرد؛ از همین رو، دیگر نیازی به بازدید از همه مزارع به‌وسیله کارشناسان بیمه نخواهد بود. همچنین، در هنگام پدیدآمدن خسارت، کمیته‌ای فنی با حضور کارشناسان صندوق بیمه و وزارت جهاد کشاورزی تشکیل می‌شود که مناطق زیرپوشش را به مناطق همگن، طبقه‌بندی می‌کنند و بر اساس بازدیدهای که خود از این مناطق خواهند داشت، خسارت را تعیین می‌کنند. همچنین، به علت کمبود کارشناس و هزینه بالای خدمات فنی GPS برای صندوق بیمه، انجام فرایند GPS تنها یکبار در زمان برآورد خسارت انجام می‌شود. هم‌اکنون نیز، در



کشورهای پیشرفته محصولات کشاورزی را بر اساس شرایط آب‌وهوایی بیمه می‌کنند. بدینسان که در شرایط معمولی آب‌وهوایی، میزان تولید واقعی را برای هر محصول در نظر می‌گیرند و با تغییرات نامطلوب آب‌وهوایی و برپایه شاخصهای علمی که دارند، میزان کاهش محصول و خسارت را به‌دقت مشخص می‌کنند؛ به‌گونه‌ای که حتی نیازی به مراجعه نیست و بدون گلابه، چانه‌زنی و به‌کار رفتن سلیقه و نظر شخصی، کار به بهترین شیوه انجام می‌گیرد.

از سویی، مدیران استانی صندوق بیمه نیز، یکی از مهمترین چالشها و دشواریهای کنونی در فرایند بیمه کشاورزی را نبود صداقت میان بیمه‌گذار و بیمه‌گر می‌دانند و بر این باورند که در کشور، ابعاد و وسعت زمینهای بهره‌برداران مشخص نیست، و از همین رو، ما نیز ناچاریم برپایه خوداظهاری کشاورزان اقدام کنیم؛ ولی در عمل، با به‌کارگیری این شیوه در بیمه، مشکل داریم. در این زمینه، یکی از مدیران چنین می‌گفت که (ویرایش شده): «برای نمونه، هنگامی که کشاورز در خوداظهاری ۵ هکتار گندم دیم را اعلام می‌کند، قرارداد بیمه براساس گفته وی، تدوین می‌شود؛ ولی پس از مدتی که کشاورز، ادعای خسارت می‌کند، ارزیابان بیمه با مراجعه به زمین موردنظر، مشاهده می‌کنند که آن مزرعه ۵ هکتاری، وجود خارجی ندارد، یا اینکه تنها در ۲ یا ۳ هکتار از این مزرعه، گندم کشت شده است و بخش دیگر آن زمین، زیرکشت محصول دیگری است، در حالی که کشاورز، توقع دریافت غرامت برای ۵ هکتار زمین را دارد و همین مسئله، موجب نارضایتی کشاورز می‌شود و گمان می‌برد، در حق وی، ناروا یا ستم شده یا برای دیگری، شرایط ویژه و پارتی‌بازی صورت گرفته است. همچنین، گاهی نیز در زمان خرید بیمه‌نامه، برای اینکه پول کمتری بدهند، اندازه زمینهای خود را کمتر از اندازه واقعی اعلام می‌کنند؛ ولی در زمان دریافت خسارت انتظار دارند، بر اساس همان اندازه واقعی زمینهای خود، غرامت بگیرند...».

این درحالی است که کشاورزان، از کوتاهی بیمه‌گر در زمینه تشریح مفاد بیمه‌نامه در هنگام عقد قرارداد، گلابه‌مند و ناراضی بودند. برای نمونه، دیدگاه شماری از کشاورزان در گفتگوها چنین بود (با ویرایش): «از آنجا که ما آگاهی کاملی از روند تعیین درصد خسارت و قرارداد بیمه و دیگر موارد آن نداریم، بنابراین کارشناسان وظیفه دارند ما را در این زمینه، بیشتر

توجیه کنند؛ چه بسا بسیاری از کشاورزان سواد هم ندارند، و نمی‌دانند این پول را برای چه می‌دهند... در آغاز کار، با تبلیغات تلویزیونی و صدها شیوه تبلیغ دیگر ما را تشویق به خرید بیمه‌نامه می‌کنند، تا جایی که اگر خود کشاورزان هم نخواهند محصولشان بیمه شود، خانواده و اطرافیان، آنها را وادار به انجام بیمه می‌کنند. با این همه، هنگامی که برای بستن قرارداد می‌رویم، هیچکس نیست تا برای ما توضیح دهد که برای چه چیزی بیمه می‌کنیم. آنها تنها از ما می‌پرسند که چند هکتار زمین دارید؟ یا این مقدار پول بدهید و سپس می‌گویند، این را امضا کنید و بروید...». با این حال، برپایه گفته بیمه‌گران «اطلاع نداشتن کشاورزان از بیمه کشاورزی و شرایط آن، یکی از چالشهای پیش روی پذیرش بیمه و رضایتمندی از آن است؛ به‌گونه‌ای که بسیاری از کشاورزان با آنکه محصولات خود را بیمه کرده‌اند، از مدت و مهلت اعلام خسارت اطلاعی ندارند و یا اینکه به دلیل ناآگاهی از شیوه برآورد خسارت، انتظارات و خواسته‌هایی بیش از اندازه، از صندوق بیمه دارند که این مسئله نیز در جای خود، به نارضایتی آنها انجامیده است»؛ ولی بی‌گمان این مسئله را نمی‌توان تنها به کوتاهی و کارشکنی کارکنان صندوق بیمه نسبت داد، بلکه موارد دیگری همچون کمبود کارشناس و کارمند، پرشمار بودن کشاورزان در هنگام انجام قرارداد و کمبود وقت و همچنین کوتاهی خود کشاورزان نیز، در پدید آمدن این مشکل تأثیرگذار است. در این راستا، مدیران استانی صندوق بیمه، بر این باور بودند که «نیروی انسانی اندک در مراکز استانی صندوق بیمه، تعداد بالای روستاها، پرشمار بودن کشاورزان در مراکز در هنگام فراخوان برای بستن قرارداد بیمه و کمبود وقت بیمه‌گران، همگی سبب بی‌توجهی آنان به تشریح مفاد قرارداد برای بیمه‌گذاران شده است. از سویی، کارشناسان صندوق نیز، نمی‌توانند برای یکایک این کشاورزان، متن قرارداد را بخوانند. از دیگر سو، با توجه به اینکه امروزه در هر خانه‌ای دست‌کم یک نفر باسواد وجود دارد، کشاورزان نباید از کارشناسان این انتظار را داشته باشند و بی‌اطلاعی خود را به کم‌کاری ما نسبت دهند. افزون بر این، تاکنون چندین دوره کلاس آموزشی پیرامون بیمه کشاورزی در استان، برگزار شده است. با این همه می‌دانیم که بیمه، هنوز هم نیازمند فرهنگسازی است... بی‌گمان، به کارگیری، توسعه و گسترش بیمه محصولات کشاورزی، باید به یک فرهنگ در میان روستاییان و کشاورزان



تبدیل شود و این نیز، نیازمند افزایش و بهبود نظارت، تشویق و ترغیب بیشتر کشاورزان خواهد بود».

همچنین، در این راستا، مدیران استانی صندوق بیمه افزودند که همکاری و تشویق شوراهای اسلامی و امامان جماعت در روستاها می‌تواند از مهمترین مشوقها برای پدید آوردن انگیزه در روستاییان برای پذیرش بیمه محصولات کشاورزی باشد.

بر اساس مصاحبه‌های صورت گرفته، یکی دیگر از موضوعهایی که نارضایتی کشاورزان از بیمه را در پی دارد، مسئله پوشش محدود بیمه بود. در این زمینه، یکی از کشاورزان می‌گفت (با ویرایش): «تنها برای خشکسالی و تگرگ (زمینهای ما را) بیمه می‌کنند. بیمه دربرگیرنده (خطرهایی مانند) سرمازدگی، آتشسوزی و دیگر موارد نمی‌شود». در این راستا کارشناسان و مدیران استانی صندوق بیمه، با رد کردن این ادعای کشاورزان، افزودند: «مشکل این است، در حالی که تعداد بسیاری گزینه برای بیمه‌گذار در نظر گرفته شده است (مانند: توفان، تگرگ، سرمازدگی، یخبندان و زلزله)، ولی برای کشاورزان ملموس نیست؛ زیرا با این حوادث درگیر نشده‌اند. از سویی دیگر، متأسفانه، کشاورزان از این دیدگاه که بیمه سرمایه‌گذاری است، برخوردار نیستند و به آن به عنوان یک هزینه نگاه می‌کنند؛ از این رو، ارزانتین گزینه را بدون تناسب با وضعیت خود بر می‌گزینند و در هنگام رخدادن خسارت، خواستار دریافت حداکثر غرامت هستند... افزون بر این، هر مخاطره یا ریسک، هنگامی بیمه‌پذیر است که رخدادن خسارت، تصادفی باشد و به نوع یا شیوه عمل مدیر واحد تولیدی، بستگی نداشته باشد. به دیگر سخن، ریسکی بیمه‌پذیر به‌شمار می‌آید که در صورت رویدادن، بتوان علت و زمان رویدادن میزان خسارت برآمده از آن را به‌درستی و با درصد بالایی از اطمینان، مشخص کرد. این در حالی است که در مواردی همچون آتشسوزی مزارع، کارشناسان با ابهامهای بسیاری روبه‌رو هستند؛ زیرا علت بیشتر این آتشسوزیها عمدی و برخاسته از اختلافهای میان کشاورزان است. با این شرایط، کشاورزان می‌توانند با بهره‌گیری از طرحهای بیمه مکمل، مزارع خود را در برابر آتشسوزی هم بیمه کنند».

سرانجام نیز، اشاره‌ای به دیدگاه سرپرست استانی صندوق بیمه کشاورزی می‌شود. به باور وی،

ناکارآمدی ساختار کنونی بیمه، برخاسته از سستی یا ضعف زیرساخت‌های بیمه، دشواریهای قوانین و مقررات کنونی، برخوردار نبودن صندوق بیمه از تشکیلات مستقل، کارایی نداشتن سامانه‌های الکترونیکی کنونی بیمه و کمبود و کاستی همکاری میان سازمان جهادکشاورزی با صندوق بیمه کشاورزی است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

برپایه یافته‌ها و نتایج به‌دست‌آمده از مصاحبه‌های پیاپی و پیوسته‌ای که با کشاورزان، کارشناسان و مدیران استانی صندوق بیمه کشاورزی در استان کرمانشاه صورت گرفت، عوامل مؤثر بر رضایتمندی از بیمه‌گندم دیم، در سه دسته: عوامل زیرساختی؛ عوامل نگرشی و عوامل اجرایی، طبقه‌بندی شدند. در این زمینه، مهمترین عوامل نگرشی از دیدگاه ذینفعان یا مشارکت‌کنندگان (کشاورزان، کارشناسان و مدیران) به‌ترتیب دربرگیرنده: بسنده نبودن دانش بیمه‌گذاران درباره بیمه؛ پایین بودن (ضعف) فرهنگ بیمه؛ نبود صداقت میان بیمه‌گذار و بیمه‌گر؛ عوامل تشویقی و تعهد نداشتن بیمه‌گر بوده است. در این زمینه، پژوهش‌های گوناگونی، تأثیر این عوامل را بر رضایتمندی بیمه‌گذاران تأیید کرده‌اند؛ از جمله پژوهش‌های آفایانه و زالینا (۲۰۰۸)، و سوندرا و کریشنن (۲۰۱۳) که نبود اعتماد دوسویه و پایین بودن سطح آگاهی کشاورزان پیرامون بیمه را مهمترین چالش پذیرش بیمه برشمرده‌اند. با این حال، کمتر پژوهشی به تأثیر عوامل تشویقی همچون تبلیغات رسانه‌ای بر رضایتمندی کشاورزان از بیمه پرداخته است. در حالی که برپایه نتایج پژوهش‌های سعادت‌ی و همکاران (۲۰۱۰) و قلاوند و همکاران (۲۰۱۲)، همفکری و مشورت با دیگر کشاورزان و شرکت کردن در برنامه‌های ترویجی، مهمترین عاملهای تأثیرگذار بر پذیرش بیمه محصولات کشاورزی بوده است. در این پژوهش، پایین بودن (ضعف) فرهنگ بیمه و بسنده نبودن دانش و آگاهی کشاورزان درباره بیمه، از عوامل تأثیرگذار بر نپذیرفتن بیمه محصولات کشاورزی و نارضایتی کشاورزان در نظر گرفته شده است. دراین راستا، شرکت کردن کشاورزان در برنامه‌های ترویجی مرتبط با بیمه و دادن اطلاعات درست و دقیق، می‌تواند بیمه‌گذاران را نسبت به مفاد قرارداد آگاه کند و در بالا بردن فرهنگ بیمه و دانش کشاورزان در زمینه بیمه



محصولات کشاورزی مؤثر باشد که این اقدامها نیز، وابسته و نیازمند به همکاری صندوق بیمه و سازمان جهاد کشاورزی، با یکدیگر است.

در زمینه عوامل اجرایی نیز، دشواریهای پرداخت غرامت؛ برآورد نامناسب خسارت؛ تأخیر در پرداخت غرامت و دست‌وپاگیر بودن روندهای اداری، تأثیرگذارترین عوامل بر میزان رضایتمندی از بیمه گندم دیم شناخته شدند. این یافته‌ها نیز، با نتایج برگرفته از پژوهشهای سورش کومار و همکاران (۲۰۱۳)؛ سوندر و راماکریشنن (۲۰۱۳)؛ عابدی و خسروی‌پور (۱۳۹۳)؛ فلاحی و قلی‌نژاد (۱۳۹۳)؛ حاجیلو و هاجری (۱۳۹۱)؛ یزدان‌پناه و همکاران (۱۳۸۸)؛ و زمانی و همکاران (۱۳۸۷) همخوانی دارد. برپایه نتایج این پژوهشها، مواردی همچون پرداخت نشدن بموقع و کامل خسارتهای، مراجعه و اعلام نظر دیر هنگام کارشناسان برای برآورد خسارت و همچنین، ناآشنایی بهره‌برداران با چگونگی فعالیت و حمایت‌های بیمه، از مهمترین دلیلهای بی‌ رغبتی بهره‌برداران از بیمه کشاورزی است.

از آنجا که بیشتر قراردادهای بیمه محصولات کشاورزی در ایران، مبتنی بر هزینه تولید است که در این نوع بیمه، حداکثر تعهد پرداخت بر اساس هزینه انجام‌شده (هزینه تولید) محاسبه می‌شود و در صورت پدید آمدن خطر، محاسبه و پرداخت میزان غرامت، متناسب با مرحله پیشرفت عملیات زراعی و هزینه‌های انجام‌شده صورت می‌پذیرد (قلانوند و همکاران، ۱۳۸۵)، بنابراین، طبیعی است که صندوق بیمه کشاورزی به‌عنوان بیمه‌گر، نتواند پاسخگوی نیازها و تقاضاهای گوناگون کشاورزان باشد.

از دیگر سو، ناکارآمدی ساختار کنونی بیمه کشاورزی؛ نداشتن تضمین شغلی کارکنان بخش خصوصی بیمه؛ شرایط متفاوت بیمه و ارائه خدمات به فعالیتهای گوناگون کشاورزی، کشاورزی معیشتی، پوشش محدود بیمه و کمبود (ضعف) هماهنگی با سازمان جهاد کشاورزی، از مهمترین عوامل زیرساختی در این پژوهش به‌شمار آمدند. اگرچه پژوهشهای اندکی به بررسی تأثیر عوامل ساختاری بر پذیرش و رضایتمندی از بیمه محصولات کشاورزی پرداخته‌اند، با این حال، نتایج پژوهشهایی همچون پژوهش شاهنوشی فروشانی و همکاران (۱۳۹۰)؛ فلاحی و قلی‌نژاد (۱۳۹۳) نیز، اصلاح قوانین و مقررات کنونی در راستای بهبود کیفیت خدمات بیمه محصولات کشاورزی

را از تأثیرگذارترین عوامل بر رضایتمندی از بیمه دانسته‌اند. بر این اساس می‌توان گفت، اصلاح ساختار سازمانی صندوق بیمه در راستای توسعه خدمات و همچنین افزایش ارزیابان، کارگزاران و منابع مالی و نیروی انسانی لازم برای ارائه خدمات مطلوب، نیازی بایسته به‌شمار می‌آید. باید توجه داشت، بازنگری اقدامها در نظام بیمه محصولات کشاورزی، به معنی نادیده گرفتن دستاوردهای کنونی آن نیست، بلکه شرایط نوین حاکم بر بخش کشاورزی، به انجام اصلاحاتی نیاز دارد که هم به افزایش رضایتمندی بیمه‌گذاران، و هم در نهایت، به پیشرفت صنعت بیمه محصولات کشاورزی بینجامد. در این زمینه، راهکارها و نکته‌هایی به شرح زیر پیشنهاد می‌شود: از آنجا که تناسب نداشتن گرامت و خسارت، مهمترین عامل نارضایتی بیمه‌گذاران به‌شمار می‌آید؛ بنابراین باید فناوریهای نوین و مناسبی در زمینه استانداردسازی ارزیابی خسارت، به کار گرفته شود.

در راستای اعتمادسازی و خوشبین کردن کشاورزان به خدمات بیمه، بایسته است که اطلاع‌رسانی به‌نگام و فراگیر در زمینه مدت و مهلت اعلام خسارت، انجام گیرد.

شایسته است که صندوق بیمه کشاورزی، بر اساس نیازهای کنونی بیمه‌گذاران، نرمش‌پذیری و همگرایی بایسته را در قوانین و ساختار خود فراهم آورد.

با توجه به کمسودای و سالخوردگی بیشتر کشاورزان، با برگزاری دوره‌های آموزشی مشتری‌مداری برای بیمه‌گران، چگونگی برخورد با این مشتریان ویژه، به ایشان آموزش داده شود.

شیوه برآورد گرامت بیمه محصولات زراعی که به‌دلیل روش محاسبه کنونی (برآورد میانگین پنج‌ساله) بویژه در شرایط خشکسالی اخیر، زمینه زیان دیدن و نارضایتی کشاورزان را فراهم آورده است، باید مورد بازنگری قرار گیرد.

از تجربه‌های کشورهای موفق در زمینه تغییر ساختار بیمه، در راستای افزایش مطلوبیت بیمه در کشورمان، بهره‌گرفته شود.

شفاف‌سازی بسنده‌ای در زمینه ارائه خدمات، از راه تهیه و تنظیم برگه‌های راهنمای سالانه از سوی بیمه‌گر پیرامون: نوع بیمه، محصولات بیمه‌شده، عوامل زیرپوشش و نیز، میزان حق بیمه‌ها و غرامتها، صورت پذیرد.





با بهره‌گیری از فرایند اطلاع‌رسانی، شیوه‌های نوین آموزشی و ترویجی و دیگر امکانات موجود، کوشش بایسته و شایسته‌ای در راستای گسترش و نهادینه‌سازی فرهنگ بیمه در جامعه روستایی، انجام گیرد.

در راستای شناخت هرچه بیشتر سازه‌های مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران کنونی و بررسی دلیلهای نارضایتی افرادی که از پوشش بیمه خارج شده‌اند، پژوهشهای کیفی جامع گسترده‌تری انجام گیرد.

در راستای کاهش زمان پرداخت غرامت که یکی از نگرانیهای اصلی بیمه‌گذاران به‌شمار می‌رود، سامانه الکترونیک منظم و پرسرعتی فراهم شود یا سامانه کنونی، بهبود و توسعه یابد. با توجه به نقش تأثیرگذار طرحهای مناسب مدیریتی و پیشگیری‌کننده از خسارت، همانند اجرای الگوی کشت، بایسته است که وزارت جهاد کشاورزی در راستای گسترش و افزایش بهره‌گیری از آنها، راهکارهای شایسته‌ای برگزیند و به‌کار بندد.

انجام بازدیدهای بموقع کارشناسان مسئول برآورد خسارت، می‌تواند در راستای اعتمادسازی در بیمه‌گذاران، تأثیرگذار باشد.

در راستای تدوین نظام بیمه‌گری مناسب و مورد پذیرش بهره‌برداران، بهره‌گیری از دیدگاههای ایشان، موجب افزایش کارایی نظام بیمه خواهد شد.

افزایش تعداد دفترها و نمایندگیهای بیمه و حضور پایپی و پیوسته کارشناسان بیمه در محل کار و در صورت امکان، استقرار کارشناسان بیمه در مراکز خدمات کشاورزی به منظور افزایش رفاه بهره‌برداران، مؤثر خواهد بود.

در راستای اعتمادسازی بهره‌برداران، عدالت کارآمد در پرداخت غرامت بیمه، رعایت شود.

زمینه‌های بایسته برای مشارکت بیشتر بهره‌برداران، همچون طرح‌ریزی برنامه‌های تشویقی برای کشاورزان فراهم شود تا از این راه، سطح پوشش بیمه نیز افزایش یابد.

برای ثبت اطلاعات هر بیمه‌گذار حساب انفرادی گشایش شود؛ زیرا موجب ساماندهی سوابق پرداخت حق‌بیمه و آسان شدن دریافت غرامت خواهد شد.

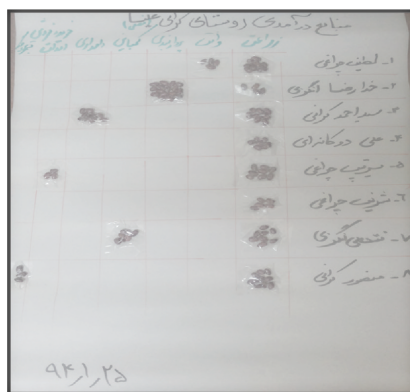
آمار دقیق از وضعیت بیمه‌گذاران تهیه و تنظیم شود تا اعتماد دوسویه میان بیمه‌گر و

بیمه‌گذار، افزایش، و میزان تخلف، کاهش یابد.

بر اساس نیازسنجی از بیمه‌گذاران، پوشش بیمه در راستای نیازمندیهای ایشان گسترش یابد. زمان پرداخت غرامت به‌گونه‌ای تنظیم شود که با زمان اوج کار بیمه‌گذاران، همزمان نباشد. بهبود شرایط و مطلوبیت بیمه برای محصولات راهبردی مانند گندم، می‌تواند در افزایش و بهبود تولید این محصولات، مؤثر باشد.

از روشهای بهینه‌تری همچون «طرح بیمه تضمین تولید»، در پرداخت غرامت بهره‌گیری شود؛ زیرا در این طرح، مبنای پرداخت غرامت، کاهش میانگین تولید از عملکرد تضمینی در واحد شهرستان خواهد بود. همچنین از دیگر مزایای بیمه تضمین تولید، می‌توان به کاهش مخاطره‌های اخلاقی (مانند تغییر الگوی کشت و سهیل‌انگاری در مدیریت مزرعه)، کاهش شکایتها و دعاوی، افزایش پوشش بیمه، امکان گروه‌بندی مناطق و حق‌بیمه‌ها اشاره کرد. همچنین، با اجرای این طرح، بهره‌گیری از شاخصهای کمی و مطمئن برای ارزیابی خسارت (پیشبینی عملکرد منطقه) و نیز به‌کارگیری فناوریهای نوین، همچون RS و GIS در ارزیابی خسارت، امکانپذیر خواهد بود. انتظار می‌رود، اجرای بیمه تضمین تولید، گام بزرگی در راستای برانگیختن و تشویق کشاورزان به سرمایه‌گذاری، و بهبود و بالابردن فناوری تولید و نیز، کمک مؤثری در تثبیت درآمد کشاورزان، بویژه در سالهای بحرانی باشد.

### پیوستها:



نگاره شماره ۱: برگه دستنویس اولویتبندی منابع درآمدی در منطقه مورد بررسی (برگرفته از: یافته‌های پژوهش، با بهره‌گیری از تکنیک PRA)



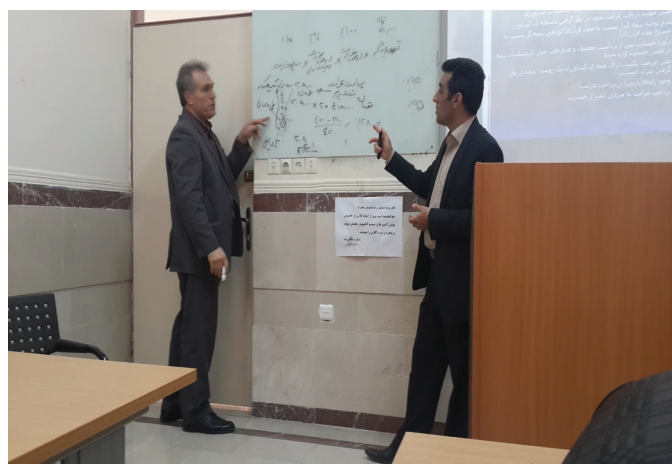
**هزینه تولیدیت حقار گندم دیم (هزار تومان)**

شخم	۱۰۰
دیمک	۵۰
نبرکار	۱۰۰
کولتیواتور	۵۰
کود	۱۰۰
بذر	۲۴۰
سم ردمبار	۶۰
کمیابن	۵۵
محل فصل	۲۰
<b>جمع هزینه‌ها</b>	<b>۷۷۵</b>
حساب بیمه	۴۰
درآمد	

**نگاره شماره ۲: برگه دستنویس نمودار فعالیت زراعت گندم دیم به همراه بودجه‌بندی محصول**  
(برگرفته از: یافته‌های پژوهش، با بهره‌گیری از تکنیک PRA)



**نگاره شماره ۳: یکی از نشستهای مصاحبه‌های گروه متمرکز با مدیران استانی صندوق بیمه در استان کرمانشاه**  
(مکان: ساختمان مدیریت شعب بانک کشاورزی تاریخ: ۹۴/۲/۲۱ مدت زمان انجام مصاحبه: ۴ ساعت)



نگاره شماره ۴: یکی از نشستهای مصاحبه‌های گروه متمرکز

با کارشناسان بیمه کشاورزی استان کرمانشاه

(مکان: کلاس دکتری دانشکده کشاورزی دانشگاه رازی

تاریخ: ۹۴/۲/۱۵ مدت زمان انجام مصاحبه: ۳ ساعت)



## منابع:

۱. ابروانی، ه. واحدی، م، کلاتری، خ، و موحدمحمدی، س. ح، (۱۳۸۵)، «عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه گندم در شهرستان تفرش»، *فصلنامه علوم کشاورزی ایران*، ۱(۱)۲۳۷، صص ۱۳۷۱۴۴.
۲. حاجیلو، م، هاجری، ب، (۱۳۹۱)، «بررسی رضایتمندی روستاییان از بیمه محصولات کشاورزی: مطالعه موردی استان هرمزگان»، *اولین همایش ملی توسعه پایدار کشاورزی و محیط زیست سالم*، دانشگاه آزاد اسلامی همدان.
۳. زمانی، غ، کرمی، ع، الف، و کشاورز، م، (۱۳۸۷)، «تعیین کننده های ادامه بیمه محصولات کشاورزی»، *فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه*، ۱۶(۶۲)، صص ۵۳۸۱.
۴. زمانی، غ: یزدان پناه، م، (۱۳۹۱)، «تعیین کننده های تمایل به خرید مجدد بیمه محصولات کشاورزی»، *تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*، ۴(۴)۴۳۲، صص ۵۲۳۵۳۰.
۵. سجادی، س، امینی، امیرمظفر، و یوسفی، ع، (۱۳۹۱)، «ارزیابی عملکرد بیمه محصولات کشاورزی و عوامل مؤثر بر آن از دیدگاه کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی در استان همدان»، *فصلنامه بیمه و کشاورزی*، ۹(۳۴ و ۳۳)، صص ۱۲۵۱۴۲.
۶. شاهنوشی فروشانی، ن، رفیعی، ه عدالتیان، ع، (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل ساختاری و عملکردی مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی: مطالعه موردی استان خراسان رضوی»، *اقتصاد کشاورزی*، ۱(۱)۵، صص ۱۰۳۱۲۱.
۷. عابدی، ب، خسروی پور، ب، (۱۳۹۳)، «بررسی میزان آگاهی و رضایت مندی از عملکرد بیمه کشاورزی از دیدگاه گندمکاران شهرستان اهواز»، *فصلنامه بیمه و کشاورزی*، ۱(۴۲)۱۱، صص ۶۳۸۰.
۸. عبدالهی فر، پ، الهیاری، ص، جوادیان، الف، افتخاری، ه، (۱۳۹۳)، «رتبه‌بندی نمایندگی های بیمه کشاورزی استان گیلان، بر پایه ابعاد کیفیت خدمات، با بهره‌گیری از روش تاپسیس»، *فصلنامه بیمه و کشاورزی*، ۱(۴۲)۱۱، صص ۱۱۳۱.
۹. فرجی، الف، و میردامادی، س. س، (۱۳۸۵)، «بررسی نقش ترویج در پذیرش بیمه محصول سیب توسط باغداران شهرستان دماوند»، *فصلنامه علوم کشاورزی ایران*، ۱۲(۳)، صص ۴۸۹۵۰۰.
۱۰. فلاحی، الف، و قلی‌نژاد، س، (۱۳۹۳)، «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات برنج در استان مازندران، کاربرد روش رویکرد تحلیل سلسله مراتبی»، *تحقیقات اقتصاد کشاورزی*، ۶(۱)، صص ۱۳۱۱۵۳.
۱۱. کرمی، آ. الف، (۱۳۹۰)، «بررسی عوامل مؤثر بر احتمال پذیرش محصول بیمه گندم در استان کهگیلویه و بویراحمد»، *اقتصاد کشاورزی*، ۵(۲)، صص ۲۳۲۲۵۰.
۱۲. یزدان پناه، م، زمانی، غ، و رضایی مقدم، ک، (۱۳۸۸)، «رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی: کاربرد تحلیل مسیر»، *اقتصاد کشاورزی و توسعه*، ۱۶(۶۶)، صص ۱۳۹۱۶۴.
۱۳. یعقوبی، الف، چیدری، م، و فعلی، س، (۱۳۸۷)، «بیمه محصولات کشاورزی: راهکاری مناسب در مدیریت ریسک»، *ششمین کنفرانس اقتصاد کشاورزی*.

14. Affiane, A., & Zalina, S, (2008), "An Assessment on service Qualiyy in Malaysia Insurance Industry", *Communications of the IBIMA*, 1: 1326.
15. Cole, G.B. & Gibson, R. (2010), "Analysis and Feasibility of Crop Revenue Insurance in China", *Agriculture and Agricultural Science Procedia*, 1 (2010) 136.145.
16. Ghalavand, K., Koshteh, K & Hashemi, A.(2012), "Agriculture Insurance as a Risk Management Strategy in Climate Change Scenario: A study in Islamic Republic of Iran", *International Journal of Agriculture and Crop Sciences*.
17. Hart, C. E. Hayes, D. J. & Babcock, B.A. (2006), "Insuring Eggs in Baskets: Should the Government Insure Individual Risks?", *Canadian Journal of Agricultural Economics*, 54, 121.137.
18. Sadati, S. A., Rostami, F., Sadati, S.A., Mohamadi, Y., Sharifi, O., Asakeresh, A, (2010), "Survey of Effective Factors on Adoption of Crop Insurance Among Farmers: A Case Study of Behbahan County", *African Journal of Agricultural Research*, Vol. 5(16), pp. 22602267
19. Sai, T. Yulian, W, & Xiaofeng, H. (2010), "An Empirical Study of Agricultural Insurance; Evidence from China", *Agriculture and Agricultural Science Procedia*, 1 (2010) 62.66.
20. Sunder, j., lalitharamakrishnan, D. r. (2013), "A study on farms Awareness, Perception and Willing to Join and Pay for Crop Insurance", *International Journal of Business and Management Invention*, ISSN(Online) ,23198028,ISSN1.PP.4859
21. Suresh Kumar, D., Barah, B. C., Ranganthan, C. R., Venkatram, R., Gurunathan, S., Thirumoorthy, S. (2011), "An Analysis of Farmers Perceptions and Awareness toward Crop Insursnce as A Tool for Risk Management in Tamil Nada", *Agricultural Economics Research Review*, Vol. 24, Issue 1.
22. Wang, E. Yu, Y, Little, B.B. & Li, Z. (2010), "Crop Insurance Premium Design Based on Survival Analysis Model", *Agriculture and Agricultural Science Procedia*, 1 (2010) 67.75.

## Evaluation of Stakeholders' Satisfaction Towards Agricultural Insurance

### A Case of Rainfed Wheat Farmers in Dorood faraman Township in Kermanshah Province

Dr. K. Zarafshani\*, N. Afshar\*\*, M. Shahmoradi\*\*\*  
R. Arabi\*\*, N. Leyss\*\* & N. Azimi\*\*

#### Abstract

Wheat farmers in general and rain fed farmers in particular are faced with natural hazards such as drought. In Kermanshah Province, rain fed farmers are challenged by drought, frost, and dust storm. To overcome this dilemma, agricultural policy makers have provided crop insurance to rainfed farmers in order to promote risk management and reduce production risk. Because of complex nature of crop insurance in one hand and recurrent event of natural and manmade disasters in other hand, continuous evaluation of crop insurance in terms of stakeholders' satisfaction is imperative. Therefore, the purpose of this qualitative study was to evaluate the process of crop insurance in terms of stakeholder satisfaction using participatory evaluation and grounded theory. By Using purposeful sampling, insured rainfed farmers, crop insurance extension agents, and agricultural bank specialists all had participated in this study. The result of content analysis revealed three major themes: 1) infrastructural factors, 2) attitudinal factors, 3) administrative factors. The infrastructural factors include: ineffective crop insurance structure, lack of job security for private insurance agents, small scale farming systems, limited insurance coverage, and weak coordination between agricultural organization and other related offices. The attitudinal factors include: lack of crop insurance knowledge among farmers, weak crop insurance culture, lack of trust among farmers and private insurance agents. The administrative factors include: delays in paying damages, and unrealistic damage estimation. Based on the results, the following recommendations are proposed: standardizing damage estimation, redefining crop insurance premiums, and using information communication to institutionalizing crop insurance culture among rural population.

#### Keywords:

Crop Insurance, Rainfed Farming, Satisfaction, Evaluation, Crop Insurance Agent.

\* Associate Professor, College of Agriculture and Natural Resources, Razi University of Kermanshah.

\*\* Ph.D Student of Agriculture Development, College of Agriculture and Natural Resources, Razi University of Kermanshah.

\*\*\* Ph.D Student of Agriculture Development, College of Agriculture and Natural Resources, Razi University of Kermanshah (Corresponding Author): Email: shahmorade4468@gmail.com