

## بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران از بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی\*

دکتر ناصر شاهنوشی\*\*، علی عدالتیان\*\*\*، هادی رفیعی\*\*\*، حمیده خاکسارآستانه\*\*\*\*  
محمودرضا فرزانه\*\*\*\*

### چکیده

یکی از اصولی‌ترین و مؤثرترین ابزارهایی که می‌تواند کشاورزان را در برابر رویدادها و سوانح طبیعی به بهترین شیوه حمایت کند، بیمه محصولات کشاورزی است. با توجه به اهمیت بیمه در بخش کشاورزی، این پژوهش، ما هدف شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی سه گروه زارعان دامداران و باغداران بیمه‌گذار از خدمات بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۸ انجام گرفته است. جامعه آماری، دربردارنده همه زارعان، باغداران و دامداران بیمه‌گذار در استان خراسان رضوی است. در این راستا، برای نمونه‌گیری، روش چند مرحله‌ای خوشه‌ای به کار رفته و حجم نمونه نیز، در گروه زارعان بیمه‌گذار ۵۰۳ نمونه، در گروه باغداران ۲۵۰ نمونه و در گروه دامداران ۲۷۰ نمونه، تعیین شد. نتایج پژوهش نشان داد، از بین متغیرهای نگرشی، تنها متغیرهای تحصیلات کشاورزان و سابقه در گروه واحدهای دامی معیندار است. در متغیرهای عملکردی نیز، متغیر تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی، تنها در واحدهای زراعی، عضوی بودن در تشکلهای کشاورزی در واحدهای دامی، ارائه خدمات بموقع در گروه واحدهای دامی، میزان غرامت در گروه واحدهای زراعی و باغی، اطلاع‌رسانی در هر سه گروه واحدهای زراعی، باغی و دامی، دارای تأثیر معنیداری بر رضایت بیمه‌گذاران از خدمات بیمه‌ای بوده است. در مورد متغیرهای ساختاری نیز، قوانین و مقررات در هر سه گروه با درصد اطمینان بالا، معیندار شده و میزان حق بیمه، تنها در واحدهای دامی دارای تأثیر منفی و معینداری بر رضایت از بیمه بوده است.

### کلیدواژه‌ها:

بیمه کشاورزی، مدل لوجیت، استان خراسان رضوی، رضایت مشتریان

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

\*\* دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد  
E-mail: naser.shahnoushi@gmail.com

\*\*\* به ترتیب: مدیرگروه خدمات بیمه‌ای و کارشناس خدمات بیمه‌ای خراسان رضوی

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

## مقدمه

بخش کشاورزی و فعالیتهای مرتبط با آن، دارای ویژگیهای خاصی است که آن را بشدت در برابر خطرهای آسیبهای گوناگون و پیشبینی ناپذیر و در نتیجه، خسارتها و دشواریهای فراوان قرار داده است. یکی از این ویژگیها، نوع و ماهیت عوامل اصلی تولید کار بهره‌برداران کشاورزی است که در فضای باز و در برابر عوامل و شرایط طبیعی است.

در این شرایط یکی از اصولی‌ترین و مؤثرترین ابزاری که می‌تواند کشاورزان را در برابر سوانح طبیعی به بهترین شیوه حمایت کند، بیمه محصولات کشاورزی است، به گونه‌ای که قشر محروم و آسیب‌پذیر کشاورز و دامدار بتواند از یک حداقل سطح اطمینان و ضمانت اقتصادی در برابر خسارت محصولاتشان برخوردار شود (ساجدی، ۱۳۷۸). البته میزان استقبال از بیمه و سطح رضایت بیمه‌گذاران محصولات کشاورزی از چگونگی و شیوه ارائه خدمات بیمه‌ای، بسیار اهمیت دارد. در همین راستا و به اختصار نتایج برخی مطالعات انجام شده در این زمینه ارائه شده است.

عبداللهی و نجاتی (۱۳۸۶)، در مطالعه‌ای با استفاده از یک نمونه ۳۰۰ تایی از پسته‌کاران کشور میزان گرایش و تمایل به پرداخت را برای بیمه محصول پسته، به دو روش مستقیم و غیرمستقیم اندازه‌گیری کردند. نتایج این پژوهش نشان داد، اگر کشاورزان در تصمیم‌گیری برای پرداخت حق بیمه، تنها به ترجیحا و باورهای ریسکی خود توجه کنند، تمایل به پرداخت بسیار بالایی دارند. در این صورت، نه تنها حق بیمه منصفانه برای آنها گران نبوده و حاضر به پرداخت آن بودند، بلکه هزینه‌های اجرایی بیمه را نیز می‌پرداختند.

آکاز و اوزکان<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی، به بررسی عوامل تعیین‌کننده منابع ریسک در



1. Akcaoz and Ozkan

میان کشاورزان کشور ترکیه پرداختند. آنها با بررسی ۱۱۲ کشاورز به این نتیجه رسیدند که منابع ریسک عبارت است از: منابع قیمتی، زیستمحیطی، هزینه نهاده‌ها، تولیدی و تکنولوژیکی، سیاسی، مالی، شخصی، بازاریابی، سلامتی و امنیت اجتماعی. از سویی نشان دادند، راهبردهایی که کشاورزان برای رویارویی با ریسک در نظر می‌گیرند نیز، دربردارنده: تنوع کشت، درآمد خارج از مزرعه، بازاریابی و برنامه‌ریزی است.

وندیور<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) تقاضای بیمه محصول لیچی<sup>۲</sup> را در میان تولیدکنندگان این محصول در ویتنام شمالی و میزان مشارکت کشاورزان در این برنامه را مورد بررسی قرار داد. برنامه بیمه پیشگفته، تمام ریسکها را بر اساس عملکرد ناحیه، زیر پوشش قرار می‌داد. این برنامه به کشاورزان پیشنهاد شده بود تا درجه تأثیر ویژگیهای بیمه و شخصیت کشاورزان را بر تصمیمگیریشان برای خرید بیمه، تعیین کند.

پژوهش چیرافان<sup>۳</sup> (۱۹۹۴) در دو منطقه هندوستان نیز نشان داد که میزان رضایتمندی کشاورزان از برنامه‌های بیمه بشدت متفاوت است، به گونه‌ای که در یک منطقه حدود ۸۰ درصد از بهره‌برداران از برنامه‌ها رضایت داشتند و در منطقه دیگر ۷۰ درصد، ناراضی بودند. در همین راستا و با توجه به آنچه گفته شد، پژوهش حاضر نیز، با هدف کلی شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی سه گروه زارعان، دامداران و باغداران بیمه‌گذار از خدمات بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی صورت گرفته است.

بیمه و  
کشاورزی

سال هفتم  
شماره ۲۳ و ۲۴  
۱۳۸۹

1. Vandever

۲. نام بومی گیاهی است که بیشتر در مناطق گرمسیر (از جمله هندوستان و جنوب شرقی آسیا) می‌روید و میوه تازه آن با پوست قرمز رنگ و شکننده، دارای بخش گوشتی خوشمزه‌ای است که خواص دارویی دارد. (سروراستار)

3. Chearaphan

## روشها و ابزارهای پژوهش

### ۱- شیوه جمع‌آوری آمار و اطلاعات

در این تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات و آمار به روش میدانی صورت گرفته است. بدین ترتیب که سه نوع پرسشنامه تهیه شد و بر اساس نوع آن با مراجعه به کشاورزان، باغداران و دامداران برخوردار از بیمه محصولات کشاورزی در شهرستانهای مختلف استان خراسان رضوی، اطلاعات مورد نظر در زمینه ویژگیهای فردی، شیوه بیمه‌کردن محصولات و میزان رضایت از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی جمع‌آوری شده است.

جامعه آماری پژوهش نیز، همه زارعان، باغداران و دامداران بیمه‌گذار در استان خراسان رضوی بودند. برای نمونه‌گیری از روش چند مرحله‌ای خوشه‌ای استفاده شد و در آن بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، باغی و دامی شهرستانهای مختلف استان خراسان رضوی، خوشه‌های نمونه به شمار رفتند. حجم نمونه نیز بر اساس فرمول کوکران، بیش از ۱۰۰۰ در نظر گرفته شد و طی آن، در گروه زارعان بیمه‌گذار ۵۰۳ نمونه، در گروه باغداران ۲۵۰ نمونه و در گروه دامداران ۲۷۰ نمونه تعیین شد. داده‌های این مطالعه مربوط به سال ۱۳۸۸ است.



### ۲- مدل لاجیت

از آنجاکه برخی از بیمه‌گذاران، از عملکرد صندوق بیمه رضایت داشتند و تعدادی ناراضی بودند، بنابراین در مدل مورد بررسی، متغیر وابسته، یعنی رضایت و نبود رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه، یک متغیر کیفی دوتایی است. بنابراین، برای ارزیابی و سنجش عوامل مؤثر بر میزان رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی باید، مدلهایی همچون مدل احتمال خطی<sup>۱</sup>، مدل لاجیت و مدل پروبیت<sup>۲</sup>

1. Linear Probability Model  
2. Probit Model

به کار رود. در این مطالعه، با توجه به طیف گسترده کاربرد مدل لاجیت در حل مسائل دوتایی و همچنین کاربرد ساده‌تر آن نسبت به مدل پروبیت، از آن برای سنجش عوامل مؤثر بر میزان رضایت بیمه‌گذاران استفاده شده است.

ساختار مدل لاجیت را می‌توان به صورت ذیل تعریف کرد:

$$Z_i^* = \alpha + \beta X_i + u_i \quad (1)$$

که در آن  $Z_i^*$ ، رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی و  $X_i$  برداری از عوامل مؤثر بر رضایت آنها و در واقع متغیرهای مستقل است.  $\alpha$  و  $\beta$  پارامترهای الگو و  $u_i$  جزء خطای الگوست.

رابطه شماره ۱ نشان می‌دهد که مجموعه‌ای از عوامل می‌تواند بر میزان رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه تأثیرگذار باشد. از این رو متغیر دیگری به نام  $Z_i$  تعریف شد که از مقادیر صفر و یک تشکیل شده است. بدین صورت که اگر  $Z_i^* > 0$  باشد، متغیر  $Z_i$  دارای مقدار یک و در غیر این صورت دارای مقدار صفر است. بنابراین در این مطالعه متغیر وابسته مدل، یک متغیر صفر و یک تعریف شد که در بردارنده  $Z_i = 1$  برای بیمه‌گذاران راضی از صندوق بیمه و  $Z_i = 0$  برای بیمه‌گذاران ناراضی است. در مجموع، مدل به کار رفته در مطالعه حاضر چنین است:

$$Z_i = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_m X_m \quad (2)$$

که در این رابطه،  $X_i$  نشان‌دهنده متغیرهای مدل (اعم از عددی و موهومی) است. بنابراین در الگوی لاجیت مورد مطالعه، احتمال اینکه  $i$  امین فرد از عملکرد صندوق بیمه رضایت داشته باشد، به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$P_i = F(Z_i) = F(\alpha + \beta X_i) = \frac{1}{1 + e^{-Z_i}} = \frac{1}{1 + e^{-(\alpha + \beta X_i)}} \quad (3)$$

که  $e$  پایه لگاریتم طبیعی است. برای ساده‌تر شدن، با فرض  $Z_i = \alpha + \beta X_i$

می‌توان نوشت:

$$P_i = \frac{1}{1 + e^{-Z_i}} \quad (4)$$

معادله شماره ۴، نمایانگر رابطه‌ای است که به نام «تابع توزیع تجمعی لاجستیک» معروف شده است (ابریشمی، ۱۳۷۸).

جدول شماره ۱: متغیرهای مورد استفاده در مدل لاجیت

توضیح	متغیر	نوع متغیر
میزان تحصیلات بیمه‌گذار	تحصیلات بیمه‌گذار	نگرشی
تعداد سالهای سابقه فعالیت در کشاورزی (دامداری)	سابقه در کشاورزی	
تعداد سالهای بیمه کردن محصولات	سابقه در بیمه	
تعداد ساعتهایی که کشاورزان و یا دامداران در کلاسهای ترویج شرکت کرده‌اند.	آموزش	عملکردی
تعداد تشکلهای کشاورزی و یا دامداری که بیمه‌گذاران در آن عضو هستند.	عضو بودن در تشکلهای	
در واحدهای زراعی دربرگیرنده چهار زیر متغیر اطلاع‌رسانی کارشناسان جهاد در زمینه بیمه، شیوه و زمان توزیع نهاده‌ها، نوع رقم بذر ارائه شده و اطلاع‌رسانی در زمینه مسائل فنی کشت و در واحدهای باغی دربردارنده سه زیر متغیر اطلاع‌رسانی کارشناسان جهاد پیرامون بیمه، شیوه و زمان توزیع نهاده‌ها و اطلاع‌رسانی در زمینه مسائل فنی کشت و دامی دربرگیرنده سه زیر متغیر اطلاع‌رسانی کارشناسان جهاد پیرامون بیمه، شیوه و زمان توزیع واکسن و دارو و اطلاع‌رسانی کارشناسان دامپزشکی در مورد مسائل فنی و پیشگیرانه است که در هر مورد، متغیر عملکرد از برآیند آنها به دست می‌آید.	عملکرد جهاد کشاورزی	



## شاهنوشی و همکاران

نوع متغیر	متغیر	توضیح
عملکردی	ارائه خدمات بموقع	دربدارنده سه زیر متغیر اطلاع‌رسانی پیرامون هدفها و سودمندیهای بیمه، اطلاع‌رسانی کارگزاران در زمینه انواع و شرایط بیمه و اطلاع‌رسانی بانک و صندوق است که از برآیند آنها به دست می‌آید.
	میزان غرامت	مناسب بودن میزان غرامت
	اطلاع‌رسانی	دربگیرنده سه زیر متغیر است که از برآیند آنها به دست می‌آید.
ساختاری	وام و تسهیلات	متغیر موهومی گرفتن و یا نگرفتن وام
	دسترسی آسان به صندوق بیمه کشاورزی	میزان فاصله واحد مربوط تا نزدیکترین بانک و یا صندوق بیمه
	قوانین و مقررات	دربدارنده سه زیر متغیر دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری؛ دشواریهای موجود در قوانین و مقررات و شیوه تنظیم و عقد قرارداد؛ سرعت انجام امور اداری، سرعت بازدید کارشناسان و سرعت عمل صندوق در پرداخت غرامت است.
	میزان حق بیمه	مناسب بودن میزان حق بیمه

برگرفته از: داده‌های پژوهش

در این پژوهش، متغیرهای مستقل به کار رفته، به شرح داده‌های جدول شماره ۱ است. در تعیین متغیرهای پیشگفته، از مطالعات و پژوهشهای گوناگونی همچون: مطالعات قائد امینی (۱۳۷۷)، غلامرضایی و مرادیان، (۱۳۷۸) ساجدی (۱۳۷۸)، فکور (۱۳۷۹)، مبشری (۱۳۷۹)، مهندسین مشاور و همکاران (۱۳۸۰)، چپذیری و قلاوند (۱۳۸۲)، وارنوک (۱۹۹۲)، چیرفان (۱۹۹۴)، رادهاکریشنا (۱۹۹۶)، سایرز و همکاران (۱۹۹۶)، کولپ (۱۹۹۷)، چو و همکاران (۲۰۰۴)، آیو و جانسون (۲۰۰۴) یوالتسچی و همکاران (۲۰۰۴) استفاده شده است.

بیمه و  
کشاورزی

سال هفتم  
شماره ۲۳ و ۲۴  
۱۳۸۹

## نتایج و بحث

### ۱- بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه در واحدهای زراعی - باغی - دامی استان خراسان رضوی

در این بخش از مطالعه، با استفاده از مدل لاجیت، عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه محصولات کشاورزی در سه گروه واحدهای زراعی، باغی و دامی، بررسی شده است. در ادامه، یافته‌ها و نتایج برگرفته از برآورد مدل پیشگفته در هر گروه مورد بررسی قرار گرفته و سپس به مقایسه هر سه گروه پرداخته شده است.

### ۱-۱- بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه در واحدهای زراعی مورد مطالعه در استان خراسان رضوی

در جدول شماره ۱، نتایج به دست آمده از برآورد مدل لاجیت پیرامون واحدهای زراعی با استفاده از نرم‌افزار میکروفیت (Microfit 4.1) و به روش حداکثر راستنمایی (MLE) نشان داده شده است. میزان سودمندی برازش مدل (Goodness of Fit) که یکی از شاخصهای مهم در تخمین مدل‌های لاجستیک به شمار می‌آید، حدود ۰/۷۰ است که نمایانگر مناسب بودن مدل در توضیح رفتار متغیرهاست. همچنین فاکتور اثر نهایی در این مدل ۰/۲۳۷ به دست آمد که مقدار این فاکتور در ضریبها، ضرب شده و میزان اثر نهایی به دست آمده است. میزان اثر نهایی، در واقع نشان‌دهنده درصد احتمال تغییر در افزایش رضایت در برابر تغییر یک واحد در متغیر مستقل است که در مورد متغیرهای موهومی، این درصد احتمال در برابر تغییر از وضعیت صفر به یک، به دست می‌آید.





جدول شماره ۲: نتایج مدل لاجیت در واحدهای زراعی مورد بررسی

در استان خراسان رضوی

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره t	اثر نهایی
ضریب ثابت	-۲/۸۴۵۱***	۰/۹۷۸۲	-۲/۹۰۸۶	-
تحصیلات کشاورز	۰/۰۹۶۹	۰/۰۸۲۶	۱/۱۷۳۰	-۰/۰۲۳۰
سابقه در کشاورزی	-۰/۰۰۱۲	۰/۰۱۱۳	-۰/۱۰۴۸۳	-۰/۰۰۰۲
سابقه در بیمه	۰/۰۱۵۹	۰/۰۲۴۴	۰/۶۵۲۶۱	-۰/۰۰۳۸
گرفتن وام	۰/۳۵۳۷	۰/۲۷۹۰	۱/۲۶۷۹	-۰/۰۸۳۹
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	۰/۰۴۷۷**	۰/۰۲۵۰	۱/۹۰۸۴	-۰/۰۱۱۳
تعداد تشکل عضو	-۰/۴۸۴۶**	۰/۲۳۲۲	-۲/۰۸۶۶	-۰/۱۱۵۰
عملکرد جهاد کشاورزی	۰/۱۳۹۲	۰/۲۵۹۰	۰/۵۳۷۳۵	-۰/۳۳۰
فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	۰/۰۰۴۵	۰/۰۰۳۴	۱/۳۱۳۱	-۰/۰۰۱۱
ارائه خدمات بموقع	-۰/۱۴۴۳	۰/۳۱۹۵	-۰/۴۵۱۶۶	-۰/۰۳۴۲
قوانین و مقررات	-۰/۴۶۸۰***	۰/۱۳۱۷	-۳/۵۵۳۵	-۰/۱۱۱۰
میزان غرامت	۰/۳۴۳۴***	۰/۱۳۴۸	۲/۵۴۷۹	-۰/۰۸۱۵
میزان حق بیمه	۰/۰۴۹۰	۰/۱۳۱۶	۰/۳۶۶۵۴	-۰/۰۱۱۶
اطلاع رسانی	۰/۴۳۹۴***	۰/۱۷۱۱	۲/۵۶۷۷	-۰/۱۰۴۲

Factor for The Calculation of Marginal Effect: 23723/0  
 Maximized Value of The Log-Likelihood Function: 2224/190-  
 Goodness of Fit: 70427/0  
 \* سطح اطمینان ۹۰ درصد    \*\* سطح اطمینان ۹۵ درصد    \*\*\* سطح اطمینان ۹۹ درصد

بیمه و کشاورزی

سال هفتم شماره ۲۳ و ۲۴ ۱۳۸۹

چنانکه داده‌های جدول شماره ۲، نشان می‌دهد، در واحدهای زراعی، متغیر تحصیلات، سابقه کشاورز در زراعت و همچنین، متغیر موهومی دریافت وام که از جمله متغیرهای مربوط به ویژگیهای زارعان و میزان سابقه آنها در زراعت است، تأثیر معنیداری بر رضایت کشاورز ندارد. از دیگر متغیرهای مورد بررسی، میزان سابقه زارعان در بیمه محصولات است که اگرچه تأثیری مثبت دارد، ولی معنیدار نیست. به دیگر سخن، میزان سابقه زارعان در انجام بیمه محصولات کشاورزی، تأثیر معنیداری بر رضایت آنها ندارد. متغیر تعداد ساعت کلاس ترویجی نیز، از دیگر متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۵ درصد) بر رضایت زارعان از بیمه دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۰۱۱۳ است و نشان می‌دهد، در صورت افزایش هر یک ساعت به کلاسهای ترویجی زارعان، احتمال افزایش میزان رضایت آنها از بیمه ۱/۱۳ درصد افزایش می‌یابد. به نظر می‌رسد، کلاسهای ترویجی که در سالهای گذشته برای گروه زارعان تشکیل شده، میزان آگاهی آنها را پیرامون بیمه محصولات افزایش داده و به تغییر نگرش زارعان درباره بیمه محصولات کشاورزی، انجامیده است.

عضو بودن در تشکلهای زراعی و تعداد تشکل عضو (منظور از تشکل، تشکلهای کشاورزی یا شرکتهای تعاونی تولیدی و خدماتی کشاورزی است) از دیگر متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر منفی و معنیداری بر رضایت زارعان از بیمه دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۱۱۵- است. به دیگر سخن، در برابر افزایش عضو بودن در هر تشکل، احتمال افزایش رضایت از بیمه ۱۱/۵ درصد کاهش می‌یابد. به نظر می‌رسد، با توجه به جایگاه تشکلهای کشاورزی (همچون تعاونیها و شرکتهای تولیدی- توزیعی- خدماتی کشاورزی) در ساختار بخش کشاورزی و بویژه در مورد گروه زارعان و پتانسیل تأمین نهاده‌ها و دیگر خدمات ارائه شدنی، این تشکلهای تاکنون نتوانسته‌اند

هدفهای بیمه را در واحدهای زراعی تأمین کنند. به دیگر سخن، مجموع فعالیتهای آنها به گونه‌ای نبوده است که هدفهای بیمه دنبال شود؛ بنابراین استفاده از پتانسیل تشکلهای کشاورزی که دربردارنده انواع تعاونیها و شرکتهای مرتبط است، می‌تواند نقش جزئی بر تغییر نگرش زارعان پیرامون بیمه در راستای افزایش رضایت آنها داشته باشد.

متغیر عملکرد اداره جهاد کشاورزی نیز، دربردارنده چهار زیرمتغیر: اطلاع‌رسانی کارشناسان جهاد در مورد بیمه، شیوه و زمان توزیع نهاده‌ها، نوع رقم بذر ارائه شده و اطلاع‌رسانی پیرامون مسائل فنی کشت است که تمام زیرمتغیرهای پیشگفته، به نوعی با بیمه و افزایش عملکرد بیمه، ارتباط دارد. این متغیر تأثیر معنیداری بر رضایت زارعان از بیمه محصولات ندارد.

از دیگر متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش، فاصله زارعان از نزدیکترین بانک (صندوق بیمه کشاورزی) و همچنین، متغیر ارائه خدمات بموقع از سوی صندوق بیمه است که هیچکدام از متغیرهای پیشگفته، تأثیر معنیداری بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه محصولات کشاورزی نداشته است. به دیگر سخن، در مورد واحدهای زراعی، فاصله آنها تا صندوق بیمه و همچنین ارائه خدمات بموقع، تأثیری بر رضایت زارعان از بیمه ندارد.

متغیر قوانین و مقررات که دربردارنده سه زیرمتغیر: دیوانسالاری (بوروکراسی) و پیچیدگی اداری، دشواریهای قوانین و مقررات و شیوه تنظیم و عقد قرارداد است، تأثیر منفی و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۹ درصد) بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه محصولات کشاورزی دارد. نتایج نشان می‌دهد، اثر نهایی این متغیر حدود ۰/۱۱۱- است. به نظر می‌رسد، بالا بودن دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری و همچنین، وجود قوانین پیچیده از یکسو از دیگر سو، نبود اطلاع و آگاهی واحدهای

زراعی از امور اداری مربوط به بیمه و شیوه انجام آن، باعث شده است که متغیر قوانین و مقررات، تأثیر منفی و معنیداری بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه داشته باشد.

میزان غرامت دریافتی از بیمه نیز، از دیگر متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۹ درصد) بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه محصولات دارد. میزان اثر نهایی این متغیر حدود ۰/۰۸۱۵ است که نشاندهنده افزایش ۸/۱۵ درصدی در احتمال افزایش رضایت از بیمه، در برابر افزایش میزان غرامت پرداختی است. به نظر می‌رسد، محاسبه دقیق میزان خسارت و اطلاع‌رسانی آن به کشاورزان و همچنین، پیگیری روند آن در سالهای مختلف، تأثیر زیادی بر افزایش میزان رضایت واحدهای زراعی داشته باشد. به دیگر سخن، شفاف بودن میزان خسارت و همچنین پرداخت میزان غرامت بر اساس آن به کشاورزان، تأثیر بسزایی بر رضایت واحدهای زراعی از غرامت پرداختی و در نتیجه رضایت از بیمه دارد.

متغیر حق بیمه، از دیگر متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر معنیداری بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه محصولات کشاورزی ندارد. بنابراین، با اینکه انتظار می‌رفت این متغیر تأثیر منفی و معنیداری بر رضایت از بیمه داشته باشد، نتایج نشان می‌دهد که تأثیر معنیداری بر میزان رضایت نداشته است.

متغیر اطلاع‌رسانی هم که سه زیرمتغیر: اطلاع‌رسانی از هدفها و قواعد بیمه، اطلاع‌رسانی کارگزاران بیمه در مورد انواع و شرایط بیمه و شیوه اطلاع‌رسانی بانک و صندوق بیمه را در بر می‌گیرد، تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۹ درصد) بر رضایت واحدهای زراعی از بیمه محصولات دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۱۰۴۲ است که نشاندهنده افزایش احتمال ۱۰/۴۲ درصدی میزان رضایت در صورت افزایش اطلاع‌رسانی است. از آنجاکه افزایش سطح آگاهی زارعان از امور مختلف و



مرتبط با بیمه همچون نحوه بیمه کردن محصولات، قواعد بیمه، نحوه محاسبه خسارت، نحوه پرداخت غرامت، چگونگی انعقاد قرارداد و مواردی مانند آن، باعث افزایش رضایت زارعان از بیمه محصولات است، از همین رو، باید در سیاستهای آینده صندوق، موضوع اطلاع رسانی به گونه‌ای مؤثرتر و مطلوبتر، پیگیری شود.

#### ۲-۱- بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه در واحدهای باغی مورد بررسی در استان خراسان رضوی

داده‌های جدول شماره ۳ نتایج به دست آمده از مدل لاجیت را پیرامون عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه در واحدهای باغی نشان داده است. سودمندی برآزش مدل حدود ۰/۸۶ است که قدرت به نسبت بالای متغیرها را در توضیح رفتار متغیرها نمایان می‌کند. مقدار فاکتور اثر نهایی نیز، ۰/۱۰۰۷۴ است که با ضریبهای آن در ضرایب مدل، مقدار اثر نهایی به دست می‌آید.

از دیگر سو، داده‌های جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که متغیر میزان تحصیلات تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۵ درصد) بر رضایت واحدهای باغی از بیمه محصولات دارد. به نظر می‌رسد، در این گروه از کشاورزان، داشتن تحصیلات به دلیل افزایش سطح آگاهی آنها پیرامون بیمه و افزایش میزان استفاده از مزیتها و خدمات بیمه، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه محصولات داشته است. میزان اثر نهایی این متغیر حدود ۰/۰۲۸۴ است که نمایانگر افزایش احتمال ۲/۸۴ درصدی رضایت از بیمه محصولات، در برابر افزایش در سطح تحصیلات است.

متغیر میزان سابقه کشاورزی نیز در واحدهای باغی، تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر رضایت باغداران از بیمه محصولات کشاورزی دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۰۰۳۵ است که نشان می‌دهد، در صورت افزایش میزان سابقه آنها در کشاورزی، احتمال افزایش میزان رضایت باغداران از بیمه، ۰/۳۵ درصد است.

جدول شماره ۳: نتایج مدل لاجیت در واحدهای باغی مورد بررسی در استان خراسان رضوی

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره t	اثر نهایی
ضریب ثابت	-۱/۱۹۵۱	۲/۰۳۳۲	--۰/۵۸۷۷۹	-
تحصیلات کشاورز	۰/۲۸۲۳**	۰/۱۴۹۳	۱/۸۹۱۳	۰/۰۲۸۴
سابقه در کشاورزی	۰/۰۳۵۰*	۰/۰۲۳۳	۱/۵۰۳۷	۰/۰۰۳۵
سابقه در بیمه	۰/۰۱۰۰	۰/۰۳۹۹	۰/۲۴۹۵۷	۰/۰۰۱۰
گرفتن وام	۰/۶۳۳۰	۰/۴۸۰۴	۱/۳۱۷۷	۰/۰۶۳۸
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	--۰/۰۴۶۹**	۰/۰۲۳۵	-۱/۹۹۸۸	--۰/۰۰۴۷
تعداد تشکل عضو	۰/۰۹۸۸	۰/۳۳۱۱	۰/۲۹۸۳۶	۰/۰۱۰۰
عملکرد جهاد کشاورزی	۰/۲۶۳۰	۰/۴۹۶۳	۰/۵۲۹۸۳	۰/۰۲۶۵
فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	۰/۰۰۱۴	۰/۰۱۶۶	۰/۰۸۳۴۶۷	۰/۰۰۰۱
ارائه خدمات بموقع	--۰/۵۸۳۹	۰/۵۵۶۶	-۱/۰۴۹۱	--۰/۰۵۸۸
قوانین و مقررات	--۰/۶۰۳۸**	۰/۳۳۸۶	-۱/۷۸۳۴	--۰/۰۶۰۸
میزان گرامت	۰/۳۵۹۳*	۰/۲۳۴۱	۱/۵۳۴۹	۰/۰۳۶۲
میزان حق بیمه	--۰/۲۱۱۱	۰/۲۳۲۵	--۰/۹۰۸۱۲	--۰/۰۲۱۳
اطلاع رسانی	۰/۷۰۶۳**	۰/۳۳۱۹	۲/۱۲۸۱	۰/۰۷۱۲

Factor for The Calculation of Marginal Effect: 10074/0  
 Maximized Value of The Log-Likelihood Function: 0305/63-  
 Goodness of Fit: 85542/0

\* سطح اطمینان ۹۰ درصد    \*\* سطح اطمینان ۹۵ درصد    \*\*\* سطح اطمینان ۹۹ درصد



متغیرهای تعداد سال سابقه بیمه و همچنین، متغیر موهومی گرفتن وام، از دیگر متغیرها است که به رغم تأثیر مثبت آنها، تأثیر معنیداری بر رضایت کشاورزان از بیمه محصولات ندارد.

از دیگر متغیرهای مورد بررسی که تأثیر منفی و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۵ درصد) بر رضایت از بیمه محصولات دارد، تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی است. مقدار اثر نهایی این متغیر  $-۰/۰۰۴۷$  است که نشاندهنده کاهش احتمال  $۰/۴۷$  درصدی در رضایت باغداران از بیمه در صورت افزایش یک ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی است. به نظر می‌رسد، آموزشهای ترویجی باغداران متناسب با هدفهای بیمه محصولات نبوده و لازم است که هدفها و قواعد بیمه در آموزش ترویجی مورد تأکید و پیگیری قرار گیرد؛ هرچند مقدار اثر نهایی آن نیز، به نسبت پایین است.

از دیگر متغیرهای مدل، متغیر عملکرد اداره جهاد کشاورزی است و خود، سه زیرمتغیر اطلاع‌رسانی از شیوه و زمان بیمه، رضایت از شیوه و زمان توزیع نهاده‌ها و اطلاع‌رسانی پیرامون مسائل فنی کشت را در برمی‌گیرد که این متغیر نیز همچون متغیر عملکرد جهاد در واحدهای زراعی، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه ندارد.

متغیر میزان فاصله باغداران با بانک یا شعبه یا باجه صندوق بیمه و همچنین، متغیر ارائه خدمات بموقع به باغداران نیز، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه باغداران ندارد.

از دیگر متغیرهای مورد بررسی که تأثیر معنیداری بر رضایت باغداران از بیمه محصولات دارد، قوانین و مقررات است که رابطه معکوس و منفی با رضایت دارد. به دیگر سخن، افزایش قوانین و مقررات و همچنین دیوانسالاری اداری، تأثیر منفی و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر رضایت باغداران از بیمه محصولات دارد.

که اثر نهایی این متغیر ۰/۰۶۰۸- درصد و نشاندهنده کاهش ۰/۰۸ درصدی در احتمال رضایت باغداران از بیمه محصولات در صورت افزایش قوانین و مقررات است. از این رو به نظر می‌رسد، ساده‌سازی قوانین و مقررات و همچنین، افزایش سطح آگاهی باغداران درباره فرایندهای اداری، تأثیر بسزایی بر رضایت باغداران داشته باشد.

متغیر میزان غرامت پرداختی به باغداران، تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر رضایت باغداران از بیمه محصولات دارد و اثر نهایی این متغیر ۰/۰۳۶۲ درصد است که نشاندهنده افزایش احتمال ۳/۶۲ درصدی در میزان رضایت باغداران از بیمه محصولات در صورت افزایش میزان غرامت پرداختی به باغداران است. همانگونه که در واحدهای زراعی و در مورد متغیر میزان غرامت نیز گفته شد، به نظر می‌رسد، افزایش دقت در محاسبه خسارت و همچنین افزایش سطح آگاهی باغداران پیرامون شیوه محاسبه خسارت، تأثیر بسزایی بر نگرش واقع‌بینانه درباره میزان واقعی غرامت دریافتی باغداران و در نتیجه، افزایش سطح رضایت از بیمه دارد. از دیگر متغیرهای مدل، متغیر حق‌بیمه است که به رغم تأثیر منفی آن، تأثیر معنیداری بر رضایت باغداران از بیمه ندارد.

متغیر اطلاع‌رسانی که دربردارنده سه زیرمتغیر: رضایت از شیوه اطلاع‌رسانی پیرامون هدفها و سودمندیهای بیمه، شیوه اطلاع‌رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه و شیوه اطلاع‌رسانی بانک و صندوق است، تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح ۹۵ درصد) بر رضایت از بیمه در واحدهای باغی دارد. اثر نهایی این متغیر ۰/۰۷۱۲ است که نشاندهنده افزایش احتمال ۷/۱۲ درصدی رضایت از بیمه محصولات کشاورزی واحدهای باغی در صورت افزایش میزان اطلاع‌رسانی است؛ بنابراین با توجه به ارتباط زیاد این متغیر با رضایت از بیمه، لازم است، اطلاع‌رسانی مناسب و مورد نیاز پیرامون بیمه و فعالیتهای آن و همچنین فرایندهای اداری، انجام گیرد.





۳-۱- بررسی عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه در واحدهای دامی مورد بررسی در استان خراسان رضوی

در جدول شماره ۴ نتایج به دست آمده از برآورد مدل لاجیت در مورد واحدهای دامی نشان داده شده است. میزان خوب بودن برآزش مدل حدود ۰/۷۲ است که مناسب بودن مدل را در توضیح رفتار متغیرها نشان می‌دهد. مقدار فاکتور اثر نهایی نیز ۰/۲۴۷۹۶ است.

نتایج به دست آمده، نمایان می‌کند، در واحدهای دامی، متغیرهای تحصیلات، سابقه کشاورزی، سابقه بیمه، متغیر موهومی گرفتن وام و تعداد ساعت کلاس ترویجی، که متغیرهای مربوط به ویژگیهای شخصی دامداران و میزان سابقه آنها در زمینه دامداری و نیز سابقه بیمه است، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه ندارد. متغیر تعداد تشکلی که دامداران در آن عضو هستند، (منظور از تشکل، شرکتهای تعاونی دامداران و مانند آن است) تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر رضایت از بیمه محصولات کشاورزی دارد. مقدار اثر نهایی این متغیر ۰/۱۵۶۵ است که افزایش احتمال ۱۵/۶۵ درصدی رضایت از بیمه محصولات کشاورزی را در صورت افزایش عضو بودن در تشکلهای کشاورزی نشان می‌دهد. به نظر می‌رسد در واحدهای دامی (به عکس واحدهای زراعی)، تشکلهای دامی که دامداران عضو آن هستند، توانسته‌اند در افزایش میزان رضایت دامداران از بیمه محصولات کشاورزی، نقش داشته باشند. این امر بیشتر به نقش چنین تشکلهایی در اطلاع‌رسانی و همچنین افزایش سطح آگاهی دامداران از مزایای بیمه به طور مستقیم و همچنین، تهیه و توزیع نهاده‌ها به طور غیرمستقیم باز می‌گردد. از همین رو، استفاده از پتانسیل تشکلهای تولیدی و خدماتی دامداران برای توسعه دادن فعالیتهای بیمه و افزایش سطح آگاهی دامداران پیرامون بیمه، می‌تواند نقش بسزایی در افزایش رضایت واحدهای دامی از بیمه ایفا کند.

بیمه و  
کشاورزی

سال هفتم  
شماره ۲۳ و ۲۴  
۱۳۸۹

جدول شماره ۴: نتایج مدل لاجیت در واحدهای دامی مورد بررسی  
در استان خراسان رضوی

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره t	اثر نهایی
ضریب ثابت	-۲/۲۲۶۴	۱/۶۱۰۲	-۱/۳۸۲۷	-
تحصیلات کشاورز	--/۱۷۸۰	۰/۱۲۹۸	-۱/۳۷۱۰	--۰/۴۱۰
سابقه در کشاورزی	--/۰۱۵۳	۰/۰۱۹۳	--/۷۹۳۴۰	--۰/۰۰۳۸
سابقه در بیمه	۰/۰۸۴۷	۰/۰۶۸۶	۱/۲۳۵۲	۰/۰۲۱۰
گرفتن وام	۰/۳۰۲۹	۰/۴۱۵۳	۰/۷۲۹۲۹	۰/۰۷۵۱
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	۰/۰۰۱۵	۰/۰۱۸۱	۰/۰۸۵۳۰۱	۰/۰۰۰۴
تعداد تشکل عضو	۰/۶۳۱۴*	۰/۳۹۷۸	۱/۵۸۷۱	۰/۱۵۶۵
عملکرد جهاد کشاورزی	۰/۱۹۷۷	۰/۳۸۶۵	۰/۵۱۱۵۸	۰/۰۴۹۰
فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	--/۰۰۲۸	۰/۰۰۳۷	--/۷۳۹۴۱	--۰/۰۰۰۷
ارائه خدمات بموقع	۰/۴۱۱۰*	۰/۲۷۹۴	۱/۴۷۰۹	۰/۱۰۱۹
قوانین و مقررات	--/۴۷۸۵***	۰/۱۷۹۰	-۲/۶۷۲۴	--۰/۱۱۸۶
میزان غرامت	۰/۰۰۸۹	۰/۱۷۴۷	۰/۰۵۰۸۴۳	۰/۰۰۲۲
میزان حق بیمه	--/۲۳۴۲*	۰/۱۶۵۵	-۱/۴۱۵۴	--۰/۰۵۸۱
اطلاع رسانی	۰/۶۲۲۷**	۰/۳۱۶۹	۱/۹۶۵۳	۰/۱۵۴۴

Factor for The Calculation of Marginal Effect: 24796/0  
Maximized Value of The Log-Likelihood Function: 9642/88-  
Goodness of Fit: 71515/0

\* سطح اطمینان ۹۰ درصد    \*\* سطح اطمینان ۹۵ درصد    \*\*\* سطح اطمینان ۹۹ درصد



متغیر عملکرد اداره جهاد کشاورزی که دربرگیرنده سه زیرمتغیر مرتبط با بیمه و حمایت‌های لازم در این زمینه است، تأثیر معنیداری بر رضایت دامداران از بیمه محصولات ندارد. همچنین متغیر فاصله دامداران با بانک نیز، تأثیر معنیداری بر رضایت و یا نارضایتی از بیمه ندارد که نشان می‌دهد، وجود فاصله و یا دور افتاده بودن واحدهای دامی از بانک، تأثیر معنیداری بر رضایت و نارضایتی ندارد.

ارائه خدمات بموقع به دامداران نیز، که دربرگیرنده سه زیرمتغیر: سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه، سرعت بازدید کارشناسان از واحد و سرعت عمل صندوق در پرداخت غرامت است، تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر افزایش رضایت از بیمه محصولات در واحدهای دامی دارد. مقدار اثر نهایی این متغیر حدود ۰/۱۰۱۹ است که نمایانگر افزایش احتمال ۱۰/۱۹ درصدی رضایت از بیمه در صورت ارائه خدمات بموقع به دامداران است.

متغیر قوانین و مقررات نیز، که سه زیرمتغیر دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه، دشواری‌های قوانین و مقررات و چگونگی تنظیم قرارداد است، تأثیر منفی و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۹ درصد) بر رضایت از بیمه دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۱۱۸۶- است که نشان‌دهنده افزایش احتمال ۱۱/۸۶ درصدی در نبود رضایت از بیمه در صورت افزایش در فرایند و پیچیدگی قوانین و مقررات بیمه است. بنابراین میزان دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه در تنظیم قرارداد و پرداخت غرامت و همچنین، قوانین و مقررات موجود، به گونه‌ای است که باعث نارضایتی دامداران از بیمه محصولات شده است. به نظر می‌رسد که این نارضایتی، نخست، به قوانین و فرایندهای قانونی موجود و سپس به ناآگاهی دامداران از چنین قوانین و فرآیندهایی بازمی‌گردد که لازم است افزون بر ساده‌سازی قوانین، اطلاع‌رسانی مناسب در زمینه شیوه انعقاد قرارداد و به طور کلی، فرایند بیمه (آغاز تا پایان) صورت گیرد.

متغیر میزان غرامت، تأثیر معنیداری بر رضایت و نارضایتی از بیمه ندارد. متغیر حق‌بیمه که در دو گروه واحدهای زراعی و باغی، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه داشت، در واحدهای دامی نیز از تأثیر منفی و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۰ درصد) بر رضایت از بیمه برخوردار است. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۰۵۸۱- است و کاهش احتمال ۵/۸۱ درصدی رضایت از بیمه را در صورت افزایش حق‌بیمه نمایان می‌کند.

از دیگر متغیرهای مورد بررسی، متغیر اطلاع‌رسانی از سوی صندوق بیمه و بانک

است که تأثیر مثبت و معنیداری (در سطح اطمینان ۹۵ درصد) بر رضایت دامداران از بیمه دارد. اثر نهایی این متغیر حدود ۰/۱۵۴۴ است که نشان‌دهنده افزایش احتمال ۱۵/۴۴ درصدی رضایت از بیمه در صورت افزایش آگاهی و اطلاع‌رسانی از مزیتها و سودمندیهای بیمه است.

## ۲- جمع‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت از بیمه محصولات کشاورزی در سه گروه زارعان، باغداران و دامداران

در جدول شماره ۵ ضریبهای متغیرهای مختلف مدل لاجیت در سه گروه واحدهای مختلف زراعی، باغی و دامی به همراه اثر نهایی آنها ارائه شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد در زمینه متغیرهای نگرشی که شامل متغیرهای تحصیلات کشاورز، سابقه در کشاورزی و سابقه در بیمه است، تنها متغیرهای تحصیلات کشاورزان و سابقه، در گروه واحدهای دامی معنیدار است و در دو گروه واحدهای زراعی و دامی معنیدار نیست. متغیر سابقه بیمه از جمله متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه محصولات کشاورزی و دامی ندارد. به دیگر سخن، یافته‌ها نشان می‌دهد، تعداد سال سابقه‌ای که کشاورزان و دامداران اقدام به بیمه محصولات خود می‌کنند، تأثیر معنیداری بر رضایت و نارضایتی آنها از بیمه محصولات، در هیچکدام از واحدها ندارد.

همچنین در مورد متغیرهای عملکردی که پیرامون عملکرد صندوق بیمه و سازمانها و نهادهای مرتبط با بیمه همچون اداره‌های جهاد کشاورزی، بانک کشاورزی، شرکتهای تعاونی و مانند آن بوده است، می‌توان گفت: متغیر تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی در واحدهای زراعی و باغی دارای تأثیر معنیداری است که در واحدهای زراعی، تأثیر آن مثبت و در واحدهای باغی، منفی است. میزان اثر نهایی این متغیر نیز، در هر دو واحد کمتر از ۵ درصد است. بنابراین می‌توان گفت: کلاسهای ترویج، تنها در واحدهای زراعی، تأثیر مثبت بر رضایت آنها از بیمه داشته است که به نظر می‌رسد، بر افزایش سطح آگاهی و تغییر نگرش آنها به بیمه مؤثر بوده و در واحدهای باغی، تأثیر منفی و در واحدهای دامی تأثیر معنیداری نداشته است.

عضو بودن در تشکلهای کشاورزی و تعداد تشکل عضو که بیشتر مربوط به

عضو بودن در شرکتهای تعاونی خدماتی و تولیدی و مانند آنهاست، از دیگر متغیرهای عملکردی به شمار می‌آید که در واحدهای زراعی و دامی، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه داشته، ولی در واحدهای باغی، تأثیر معنیداری نداشته و تأثیر آن در واحدهای زراعی، منفی و در واحدهای دامی، مثبت، باشد. به نظر می‌رسد، تشکلهای دامی به لحاظ نوع نهاده‌هایی که تأمین می‌کنند و همچنین به دلیل حمایت‌هایی که از دامداران و مرغداران انجام می‌دهند، توانسته‌اند تا حدود زیادی در راستای هدفهای بیمه حرکت کنند؛ ولی در تشکلهای زراعی، چنین وضعیتی وجود ندارد و عضو بودن در تشکلهای باعث نارضایتی از بیمه شده است. در گروه واحدهای باغی نیز عضو بودن در تشکل، تأثیر معنیداری بر رضایت نداشته است.

متغیر عملکرد جهاد کشاورزی از چهار زیرمتغیر پیرامون عملکرد سازمان جهاد کشاورزی که به نوعی با بیمه ارتباط دارد، تشکیل شده است. نتایج نشان می‌دهد، در هیچکدام از گروه واحدهای زراعی، باغی و دامی، مجموعه اقدامهای سازمان جهاد کشاورزی، تأثیر معنیداری بر افزایش رضایت از بیمه نداشته است.

ارائه خدمات بموقع، از دیگر متغیرهای عملکردی (مربوط به عملکرد صندوق بیمه) است که تنها در گروه واحدهای دامی دارای تأثیر مثبت و معنیدار است و در واحدهای زراعی و باغی معنیدار نیست.

از دیگر متغیرهای عملکردی، متغیر میزان غرامت است که در گروه واحدهای زراعی و باغی، تأثیر مثبت و معنیداری بر رضایت از بیمه دارد؛ ولی در واحدهای دامی چنین ارتباط معنیداری وجود ندارد که علامت آن و سطح معنیداری آن نیز، مطابق انتظار است.

متغیر اطلاع‌رسانی که مربوط به عملکرد صندوق بیمه در این زمینه است، در هر سه گروه واحدهای زراعی، باغی و دامی دارای تأثیر معنیداری بر رضایت است. این متغیر که دارای سه زیرمتغیر شیوه اطلاع‌رسانی از بیمه، شیوه اطلاع‌رسانی کارگزاران بیمه و شیوه اطلاع‌رسانی بانک و صندوق بیمه است، تأثیر مثبتی بر رضایت از بیمه دارد و به نظر می‌رسد، اطلاع‌رسانی نقش بسزایی بر شفافیت فعالیتهای بیمه نزد بیمه‌گذاران داشته است که می‌توان از نقش اطلاع‌رسانی در افزایش رضایت در برنامه‌های آینده استفاده کرد.

متغیرهای ساختاری نیز که بیشتر مربوط به ساختار صندوق بیمه است، چهار

زیرمتغیر را در برمی‌گیرد. از جمله این متغیرها، گرفتن وام است که در هیچکدام از واحدها، تأثیر معنیداری بر رضایت ندارد. به دیگر سخن، اینکه کشاورزان دسترسی به وام و اعتبارات داشته باشند و یا اینکه به بانک مقروض باشند، تأثیری بر رضایت آنها از بیمه محصولات ندارد.

جدول شماره ۵: ضریبها و اثر نهایی متغیرهای مدل لاجیت در گروه‌های مختلف زراعی-باغی-دامی

نوع متغیر	متغیر	واحدهای زراعی		واحدهای باغی		واحدهای دامی	
		ضریب	اثر نهایی	ضریب	اثر نهایی	ضریب	اثر نهایی
تجزیه	تحصیلات کشاورز	۰/۰۹۶۹	۰/۰۲۳۰	۰/۲۸۲۳**	۰/۰۲۸۴	--/۱۷۸۰	--/۰۴۴۱
	سابقه در کشاورزی	--/۰۰۱۲	--/۰۰۰۳	۰/۰۲۵۰*	۰/۰۰۳۵	--/۰۱۵۳	--/۰۰۲۸
	سابقه در بیمه	۰/۱۵۹/۰	۰/۰۰۳۸	۰/۰۱۰۰	۰/۰۰۱۰	۰/۰۸۴۷	۰/۰۲۱۰
عملکردی	تعداد ساعت شرکت در کلاسها ترویجی	۰/۰۴۷۷**	۰/۰۱۱۳	--/۰۴۶۹**	--/۰۰۴۷	۰/۰۰۱۵	۰/۰۰۰۴
	تعداد تشکل عضو	--/۴۸۴۶**	--/۱۱۵۰	۰/۰۹۸۸	۰/۰۱۰۰	۰/۶۳۱۴*	۰/۱۵۶۵
	عملکرد جهاد کشاورزی	۰/۱۳۹۲	۰/۰۳۳۰	۰/۲۶۳۰	۰/۰۲۶۵	۰/۱۹۷۷	۰/۰۴۹۰
	ارائه خدمات بموقع	--/۱۴۴۳	--/۰۳۴۲	--/۵۸۳۹	--/۰۵۸۸	۰/۴۱۱۰*	۰/۱۰۱۹
	میزان غرامت	۰/۳۴۳۴***	۰/۰۸۱۵	۰/۳۵۹۳*	۰/۰۳۶۲	۰/۰۰۸۹	۰/۰۰۲۲
	اطلاع‌رسانی	۰/۴۳۹۴***	۰/۱۰۴۲	۰/۷۰۶۳**	۰/۰۷۱۲	۰/۶۲۲۷**	۰/۱۵۴۴
	گرفتن وام	۰/۳۵۳۷	۰/۰۸۳۹	۰/۶۲۳۰	۰/۰۶۳۸	۰/۳۰۲۹	۰/۰۷۵۱
	فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	۰/۰۰۴۵	۰/۰۰۱۱	۰/۰۰۱۴	۰/۰۰۰۱	--/۰۰۲۸	--/۰۰۰۷
ساختاری	قوانین و مقررات	--/۴۶۸۰***	--/۱۱۱۰	--/۶۰۳۸**	--/۰۶۰۸	--/۴۷۸۵***	--/۱۱۸۶
	میزان حق بیمه	۰/۰۴۹۰	۰/۰۱۱۶	--/۲۱۱۱	--/۰۲۱۳	--/۲۳۲۲*	--/۰۵۸۱

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

متغیر فاصله کشاورز با بانک و صندوق بیمه نیز، از دیگر متغیرهای ساختاری بیمه است که در هیچکدام از گروه‌های کشاورزان و دامداران معنیدار نیست و در واقع



میزان فاصله از بانک و یا صندوق بیمه و دور بودن واحدهای کشاورزی و دامی از صندوق، تأثیر معنیداری بر رضایت از بیمه نداشته است. یکی دیگر از متغیرهای ساختاری صندوق بیمه و بانک کشاورزی، قوانین و مقررات است که در هر سه گروه و با درصد اطمینان بالا معنیدار شده است. این متغیر دارای سه زیرمتغیر است که تأثیر منفی و معنیدار این متغیر، بالا بودن دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری بیمه محصولات، زیاد بودن دشواریهای موجود در قوانین و نارضایتی از شیوه تنظیم عقد قرارداد است. به نظر می‌رسد، پایین بودن میزان اطلاعات کشاورزان و دامداران از فرایندهای اداری کنونی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی و از دیگر سو، پیچیده بودن فرایند اداری کنونی، از جمله عوامل اصلی تأثیرگذار در این زمینه است.

در نهایت یافته‌ها نشان داد، میزان حق بیمه که یکی دیگر از متغیرهای ساختاری است، تنها در واحدهای دامی، دارای تأثیر منفی و معنیداری بر رضایت از بیمه است و در واحدهای زراعی و باغی، تأثیر آن معنیدار نیست.

### پیشنهادها

از جمع‌بندی و برآیند نظرهای کارشناسان مرتبط، می‌توان پیشنهادها و راهکارهای زیر را ارائه داد:

- توجه به عوامل انگیزشی مانند ارزیابی اصولی و منصفانه خسارت، افزایش میزان غرامت پرداختی، پرداخت بموقع غرامت به کشاورزان بیمه‌گذار، آسان کردن پرداخت غرامت به بیمه‌گذاران، دادن تخفیف خسارت ندیدن و اعطای هدیه‌های مختلف، باعث ایجاد انگیزه لازم در کشاورزان برای بیمه کردن محصولات است.
- با توجه به موفقیت بیمه گروهی در کاهش هزینه‌های اجرایی و آسانتر شدن امور و آسوده‌تر بودن بیمه‌گذار، پیشنهاد می‌شود، افزون بر پوشش بیمه فردی،

زارعان کوچک بتوانند در چارچوب تعاونیهای زراعی سازمان یابند و به صورت گروهی، زیر پوشش بیمه قرار گیرند که این امر خود نیازمند حمایت دولت و صندوق بیمه کشاورزی است.

- دولتی پنداشتن تمامی کمکهای بیمه از سوی تولیدکنندگان بخش کشاورزی و آگاهی اندک آنها از شرایط بیمه تولیدات کشاورزی باعث شده است تا در عمل، شرکتهای خصوصی، از سود و منفعت این بخش، در برابر مشکلات و پیامدهای آن بگذرند. اگر شرکتهای دولتی و سازمانهای مرتبط، ترتیبی فراهم کنند که بیمه کشاورزی گسترش و تعمیق یابد به طور حتم در درازمدت، شرکتهای و مؤسسه‌های خصوصی نیز، وارد این بخش می‌شوند و با رقابت خود بر کیفیت خدمات بیمه‌ای خواهند افزود.

- می‌باید 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 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 پرداخت‌پذیر و پرداخت‌ناپذیر) در سابقه بیمه‌گذار، آسان کردن پرداخت غرامت به بیمه‌گذاران خسارت‌دیده، از اهمیت بالایی برخوردار است.





منابع

۱. ساجدی، ف. (۱۳۷۸)، «راهکارهای عملی اشاعه فرهنگ بیمه کشاورزی»، مجموعه مقالات دومین همایش سراسری مسئولین و کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۲. عبدالمهی عزت آبادی. م و ع. نجاتی، (۱۳۸۶)، «اندازه‌گیری تمایل به پرداخت حق‌بیمه محصولات کشاورزی در ایران و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی محصول پسته)»، *مجله علوم کشاورزی*، سال سیزدهم، شماره ۲.
۳. غلامرضایی. ح و مرادیان. م، (۱۳۷۸)، «بررسی مسائل و مشکلات ترویج و اشاعه فرهنگ بیمه محصولات کشاورزی در ایران»، *مجموعه مقالات دومین همایش سراسری مسئولین و کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی*.
۴. فکور. م، (۱۳۷۹)، «تأثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایت بیمه‌گذاران آتش‌سوزی»، *فصلنامه صنعت بیمه*، سال پانزدهم، شماره ۶۰، ص ۶۳-۷۴.
۵. قائد امینی. ح، (۱۳۷۷)، «عوامل مؤثر بر رضایت بیمه‌گذار و افزایش فروش شرکت‌های بیمه»، *فصلنامه صنعت بیمه*، سال سیزدهم، شماره ۵۰، ص ۳۱-۱۵.
۶. میشری. ج، (۱۳۷۹)، «بررسی سطح رضایتمندی بیمه‌گذاران زیان دیده در بیمه‌های اتومبیل»، *فصلنامه صنعت بیمه*، سال پانزدهم، شماره ۵۸، ص ۸۱-۶۵.
۷. مهندسین مشاور و همکاران، (۱۳۸۰)، «خلاصه مقالات نشست‌های سه‌گانه» همایش بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه‌گذاری. صندوق بیمه محصولات کشاورزی
8. Akcaoz, H., Ozkan, B., (2005), "Determining risk sources and strategies among farmers of contrasting risk awareness: A case study for Cukurova region of Turkey", *Journal of Arid Environments* 62.
9. Auh, S.& Johnson, M, (2004), "Compatibility Effects in Evaluations of Satisfaction of Loyalty", *Journal of Economic Psychology*. Article in Press, Corrected.
10. Chearaphan, W, (1994), "Guidelines for Implementation of Crops Insurance Scheme in Thailand", *Policy and Planning Department*. Cache of [http://www.baac.in.th/eng/acc/technical/crop Insurance/crop\\_insurance.htm](http://www.baac.in.th/eng/acc/technical/crop%20Insurance/crop_insurance.htm).
11. COAG, (2008), *Gestión de los riesgos en la explotación agraria*. Coordinadora de Organizaciones de Agricultores y Ganaderos, Madrid.
12. Culp, K. et al, (1997), "Major Customer Turnoffs: Implications for Extension", *Journal of Extension*. Volume 35. No. 3.
13. Radhakrishna, R. et al., (2002), "Measuring and Benchmarking Customer Satisfaction: Implications for Organizational and Stakeholder Accountability". *Journal of Extension*. Volume. 40. No. 1.
14. Sayers, D. et al., (1996), "Satisfaction Evaluation of Milk Handlers by Southern U.S. Dairy Farmers", *Journal of Agricultural and Applied Economics*, 28, 2: 313-321.
15. Ueltschy, L. et al., (2004), "Cross-cultural invariance of Measures of Satisfaction and Service Quality". *Journal of Business Research*. Volume 57, Issue 8. P. 901-912.
16. Vandever, M.L., (2001), "Demand for area crop insurance among litchi producers in northern Vietnam", *Agricultural Economics* 26.
17. Vrolijk, H.C.J., Poppe, K.J., Wisman, J.H., (2007), "Volatility of farm incomes, prices and yields in the European Union". *Working Paper* (WP2, Income Stabilisation). LEIDLO. Den Haag.
18. Warnock, P.(1992), "Surveying Client Satisfaction". *Journal of Extension*. Volume 30. No. 1

# Study of Factors Affecting in Satisfaction of Policy Holders from Agricultural Insurance in Khorasan Razavi Province

x Dr. N. Shahnoushi \* , A. Edalatian \*\*

H. Rafiee , H. Khaksar Astaneh & M. Rasul Zadeh \* \* \*

## Abstract

Agricultural insurance is one of the most effective tool that can support farmers against natural disasters. The Goal of this study is effective factors indentify to satisfaction farmers, in three groups of agricultural, horticulturists and livestock in the province of Khorasan Razavi in 2009. For sampling used method of multi-stage cluster and sample size were determined 503 samples in farmers, 250 samples of horticulturists and 270 samples of livestock. Result display in attitude variables, education and precedent variables in the group of livestock is statistically significant. In Functional variable, variables of time of participate in extension classes in agricultural units, membership of agricultural organizations in livestock units, timely services in livestock units, amount of compensation in the agricultural and horticulturists units, information have a significant effect in three groups of farming , horticulturists and livestock. In Structural variables, the rules and regulations in the three groups with high sure percent, it has been significant and premium rate is been a significant and negative impact in livestock units only.

## Keywords:

Satisfaction, Agricultural Insurance, Logit Model, Khorasan Razavi Province

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

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

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

فصلنامه  
پژوهشی

