

# بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی گندمکاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در شهرستان همدان

دکتر کریم نادری مهدیی\* ، دکتر احمد یعقوبی فرانی\*\*  
دکتر حشمت اله سعدی\*\* ، لیلا زلیخائی سیار\*\*\*

## چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی گندمکاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در شهرستان همدان است. تحقیق حاضر با توجه به روش جمع‌آوری اطلاعات، از نوع توصیفی- همبستگی بوده و به روش پیمایشی انجام پذیرفته است. جامعه آماری مورد مطالعه، دربردارنده گندمکاران بیمه‌گذار شهرستان همدان در سال زراعی ۱۳۸۸-۸۹ است ( $N=2916$ ) که با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۲۲۵ نفر از آنها از راه نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک، به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز، پرسشنامه‌ای تدوین، و برای تعیین پایایی آن، پس از روایی‌سنجی از سوی استادان مرتبط، ۳۰ پرسشنامه از جامعه آماری مورد مطالعه در مرحله پیش‌آزمون، تکمیل شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات، پایایی ابزار تحقیق با بهره‌گیری از آزمون آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که میزان ضریب یاد شده نیز، ۰/۸۰ به دست آمد. نتایج برگرفته از ضریب همبستگی بین متغیرها نشان می‌دهد، بین متغیرهای کل سطح زیرکشت کشاورزان، درصد جبران خسارت، سن و نگرش کشاورزان پیرامون بیمه، با متغیر رضایت از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، همبستگی مثبت و معنیداری وجود دارد. همچنین نتایج به دست آمده از تحلیل رگرسیون چندمتغیره نیز نشان می‌دهد، متغیرهای نگرش گندمکاران پیرامون بیمه، درصد جبران خسارت، کل سطح زیرکشت کشاورزان و میزان خسارت عوامل خطر، ۳۵/۲ درصد از تغییرات رضایت کشاورزان را از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، تبیین می‌کند.

## کلیدواژه‌ها:

بیمه کشاورزی، گندم، صندوق بیمه کشاورزی، عملکرد، رضایتمندی.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

E-mail: knadery@yahoo.com

\* استادیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا (نویسنده مسئول)

\*\* استادیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا

\*\*\* کارشناس ارشد توسعه روستایی از دانشگاه بوعلی سینا

## مقدمه

بخش کشاورزی یکی از مهمترین بخشهای اقتصاد ایران است. با وجود پیشرفتهای بخش کشاورزی در سالهای اخیر، متأسفانه، تولیدکنندگان این بخش هنوز هم از امنیت اقتصادی لازم بهره‌مند نیستند. یکی از علتهای عمده این امر، شرایط طبیعی و اقتصادی کشور است که سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی را با تهدید جدی روبه‌رو ساخته است. بلاهای طبیعی، آفتها، انواع بیماریها، کمبود و پراکنش نامناسب بارشهای جوی، قرارگرفتن کشورمان در منطقه خشک جهان و پدید آمدن خشکسالیهای پیاپی، نابسامانی بازار محصولات کشاورزی و در نتیجه نوسان قیمت محصولات، شرایط مخاطره‌آمیزی را به بخش کشاورزی تحمیل کرده است. فراوانی و گستردگی رویدادن عوامل یاد شده در کشور چنان است که بر اساس گزارش فائو، از میان ۴۰ نوع سانحه طبیعی که در جهان ثبت شده است، ۳۱ نوع آن می‌تواند در ایران روی دهد. بدین ترتیب، کشور ایران یکی از ۱۰ کشور بلاخیز دنیا به شمار می‌آید (۳۰ و ۱۶).

از این رو، کاهش ضریب مخاطره فعالیت‌های اقتصادی و افزایش امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی، امری حیاتی برشمرده می‌شود و به کاربرستن تدبیرها و راهکارهای امنیتی مناسب برای رویارویی با عوامل ریسک‌ساز، ضرورتی انکار ناپذیر است.

در این راستا، ابزارهای مختلفی همچون مدیریت ریسک به‌کار گرفته می‌شود تا با افزایش امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی، میزان تولید و رونق این بخش از اقتصاد نیز، افزایش یابد. بیمه محصولات کشاورزی، به عنوان جانشین و گاهی مکمل روشهای سنتی مانند کشت توأم، تنوع تولید در مزرعه، قیمت تضمینی و مواردی مانند آن، از جمله ابزارهای مؤثر در مدیریت ریسک در کشاورزی است (۹).



## نادری مهدیی و همکاران

در مطالعه‌ای که از سوی میوویسن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۱) در هلند انجام گرفته است، بیمه محصولات کشاورزی به عنوان مناسبترین راهبرد یا استراتژی مدیریت ریسک از دیدگاه کشاورزان شناخته شد (۲۷).

پاولسون<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، اندرسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) و ساداتی<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۰) نیز، بیمه محصول را ابزاری نوین و سودمند در مدیریت ریسک در مزرعه به شمار آورده و توسعه و بهبود راهبردهای مدیریت ریسک، بویژه بیمه کشاورزی را برای تولیدکنندگان بخش کشاورزی، لازم و ضروری می‌دانند (۲۹، ۲۲ و ۳۱).

از سویی، چنانکه می‌دانیم، سازمانها برای پاسخگویی به نیازهای محیط ایجاد شده‌اند. یکی از مهمترین عوامل محیطی، مشتری است. اگر سازمانها بتوانند رضایت مشتریان را تأمین و حفظ کنند و آن را افزایش دهند، به همان میزان نیز، موفق خواهند بود. از این رو سازمانهای پیشرو و متعالی، همیشه به دنبال دستیافتن به اطمینان از رضایت مشتریان هستند. با این همه، تنها سازمانهایی در این زمینه موفقند که بتوانند توان رقابتی خود را با بالا بردن سطح کیفیت کالاها و خدمات با توجه به نیازهای مشتریان افزایش دهند (۶). صندوق بیمه کشاورزی نیز، از این امر، جدا نیست و می‌باید برای بهبود ارائه خدمات به مشتریان خود و جلب رضایت آنان، به ارزیابی میزان رضایت بیمه‌گذاران از چگونگی و کیفیت خدمات دریافتی، عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی، شناخت خواسته‌ها و انتظارات کشاورزان و راههای جلب رضایت اعتماد آنها بپردازد.

از آنجاکه جلب رضایت بیمه‌گذاران، بر توسعه و گسترش بیمه تأثیرگذار است و با توجه به نقش کلیدی بیمه محصولات کشاورزی در کاهش ریسک و افزایش امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی، پرداختن به عوامل مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران از خدمات صندوق بیمه کشاورزی ایران، از اهمیت درخور توجهی برخوردار است.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۸ و ۲۷  
۱۳۹۰

1. Meuwissen
2. Paulson
3. Anderson
4. Sadati

مطالعات گوناگونی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی انجام پذیرفته که در ادامه، به برخی از آنها اشاره شده است.

در مطالعه‌ای، وندویر<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) به بررسی تقاضای بیمه از سوی کشاورزان ویتنام شمالی پرداخت و در پایان تحقیق خود نتیجه گرفت، چشم‌انداز و ویژگیهای بیمه‌های کشاورزی، خصوصیت‌های فردی کشاورزان، درآمد مزرعه و کشاورزی و سطح تحصیلات کشاورزان، از عوامل اصلی تقاضا برای بیمه‌های کشاورزی است (۳۲).

آگهی و بهرامی<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی پیمایشی توصیفی، به بررسی تأثیر تغییرات آب‌وهوایی بر استفاده از بیمه محصولات کشاورزی پرداختند. اطلاعات مورد نیاز پژوهش نیز، از راه تکمیل ۲۰۰ پرسشنامه به روش نمونه‌گیری تصادفی از کشاورزان بیمه‌شده در سال زراعی ۲۰۰۵-۲۰۰۶ در استان کردستان جمع‌آوری شده بود. ضریب اطمینان آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه محاسبه شده که برابر با ۰/۹۲ به دست آمده بود. نتایج این پژوهش، نشان داد که متوسط استفاده از بیمه محصول در گروه با نمره پایین پذیرش، ۳۰ درصد، و برای گروه با نمره متوسط و گروه با نمره بالای پذیرش، به ترتیب ۴۷ و ۶۷ درصد از کل واریانس استفاده از بیمه را تبیین کرده‌اند (۲۱).

یافته‌های حاصل از پژوهش باقری و همکاران (۱۳۸۷) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی»، نشان داد که سازه‌های ارزش دریافتی، وجهه ظاهری بانک کشاورزی، تعهد کشاورز نسبت به بانک و میزان پاسخگویی به شکایتهای ارباب رجوع، با رضایتمندی رابطه دارند. در این پژوهش، ارزش دریافتی از نظر کشاورزان، بیشترین همبستگی را با میزان رضایتمندی نشان داد (۲).

شاهنوشی و همکاران (۱۳۸۸)، به بررسی میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی پرداختند. آنها علت‌های عمده نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه محصولات کشاورزی را پرداخت نشدن غرامت از سوی

1. Vandever  
2. Agahi and Bahrami



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 دانسته‌اند (۱۱).

نتایج پژوهش نعیمی نظام‌آبادی (۱۳۷۷) نشان می‌دهد، شناخت و آگاهی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی و مزایای آن و نیز، عملکرد مناسب صندوق بیمه کشاورزی در انجام تعهدات و ارائه خدمات به مشتریان، در رضایتمندی مشتریان از بیمه مؤثر است (۱۷).

جعفری و همکاران (۱۳۸۶) در تحقیقی، به بررسی میزان رضایت کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران از خدمات بیمه درمانی تکمیلی پرداختند و در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که بین عامل سن، سطح تحصیلات، تعداد دفعات بستری و میزان رضایتمندی، رابطه معنی‌دار وجود دارد (۵).

در پژوهش دیگری که از سوی سلطانپور و مجاوریان (۱۳۸۷) انجام گرفته، عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی، بررسی شده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد که سرعت عمل کارشناسان ارزیاب و داشتن شغل دوم، مهمترین عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی بیمه‌گذاران بوده است (۱۰).

### روشها و ابزارهای پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به روش جمع‌آوری اطلاعات، از نوع توصیفی- همبستگی بوده و با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، انجام پذیرفته است. متغیر وابسته تحقیق، سازه: «میزان رضایت گندمکاران از چگونگی ارائه خدمات از سوی صندوق بیمه کشاورزی» است که از جمع جبری متغیرهای «رضایت از حق بیمه»، «رضایت از شیوه برخورد کارشناسان بیمه هنگام عقد قرارداد»، «سرعت پرداخت غرامت از سوی صندوق بیمه»، «مقدار غرامت

پرداختی»، «میزان کمک دولت به بیمه گندم»، «میزان زیر پوشش قرار دادن تمام خطرها»، «نبود مشکل و گرفتاریهای اداری (مانند دوندگی زیاد) در قراردادهای بیمه»، «در دسترس بودن کارگزاریهای بیمه و بانک کشاورزی» و «بازدید بموقع کارشناسان بیمه از خسارت» به دست آمده است.

در تحقیق پیش‌رو، بیمه‌گذاران شهرستان همدان در سال زراعی ۸۹-۱۳۸۸ به عنوان جامعه پژوهش در نظر گرفته شده است. که با توجه به آمار و اطلاعات به دست آمده از مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان همدان، تعداد آن، ۲۹۱۶ نفر است. برای تعیین حجم نمونه در این تحقیق، پس از انجام یک پیش‌آزمون بر روی ۳۰ نفر از بیمه‌گذاران در یک روستا در شهرستان همدان، پیش‌برآورد واریانس جامعه نیز، مشخص شد. سپس با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۲۲۵ نفر از بیمه‌گذاران با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی نظام‌مند، انتخاب شد.

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز هم، پرسشنامه‌ای تدوین، و برای تعیین پایایی آن، پس از روایی‌سنجی به وسیله استادان مرتبط، ۳۰ پرسشنامه از جامعه آماری مورد مطالعه در مرحله پیش‌آزمون تکمیل شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات، پایایی ابزار تحقیق به وسیله آزمون آلفای کرونباخ در برنامه نرم‌افزاری spss مورد بررسی قرار گرفت که میزان ضریب آلفای کرونباخ نیز، ۰/۸۰ به دست آمد.

اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه هم، در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شده است. در بخش آمار توصیفی، آماره‌هایی همچون میانگین، نما، میانه، درصد و جدولهای فراوانی به کار رفته و در بخش آمار استنباطی نیز، به تناسب مقیاس متغیرها، از روشهای آماری ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شده است. همچنین برای تعیین سهم هریک از متغیرهای پیشین در تبیین واریانس متغیر وابسته نیز، رگرسیون چندگانه به کار رفته است. یادآوری



## نادری مهدیی و همکاران

می‌شود، محاسبه رگرسیون چندگانه، به چند روش انجام می‌گیرد که روش گام به گام<sup>۱</sup> یکی از آنهاست و در این پژوهش نیز، از آن بهره گرفته شده است. گفتنی است، در روش گام به گام، قویترین متغیرها، یک به یک وارد معادله می‌شود و این کار تا زمانی ادامه می‌یابد که خطای آزمون معنیداری به ۵ درصد برسد.

### یافته‌های پژوهش

چنانکه داده‌های جدول شماره ۱ نشان می‌دهد، از مجموع ۲۲۵ نفر نمونه آماری در این پژوهش، ۷/۱ درصد از پاسخگویان در دامنه سنی ۲۵ سال و کمتر، ۳۱/۱ درصد در دامنه سنی ۲۶-۴۰ سال، ۳۶ درصد در دامنه سنی ۴۱-۶۰ سال و ۲۵/۸ درصد نیز در دامنه سنی بالای ۶۱ سال قرار دارند. بیشترین فراوانی (۳۶ درصد) مربوط به گروه سنی ۴۱-۶۰ سال و کمترین فراوانی (۷/۱ درصد) مربوط به گروه سنی ۲۵ سال و کمتر است. متوسط دفعات دریافت وام از بانک کشاورزی از سوی گندمکاران مورد مطالعه، ۰/۵۲ است (یعنی بین صفر تا ۱ بار). همچنین، از داده‌ها نمایان است که بیشتر گندمکاران یعنی ۷۵/۶ درصد از آنها، در دو سال گذشته، وامی از بانک کشاورزی دریافت نکرده‌اند.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

جدول شماره ۱- توزیع فراوانی بهره‌برداران بر حسب ویژگیهای فردی

متغیر	ویژگیهای فردی	فراوانی	درصد	میانگین
گروههای سنی (سال)	۲۵ سال و کمتر	۱۶	۷/۱	۴۸/۸۷
	۲۶-۴۰	۷۰	۳۱/۱	
	۴۱-۶۰	۸۱	۳۶	
	۶۱ سال به بالا	۵۸	۲۵/۸	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	
میزان تحصیلات	بیسواد	۷۴	۳۲/۹	۲/۰۸
	ابتدایی	۸۴	۳۷/۳	
	راهنمایی	۴۵	۲۰	
	دیپلم	۱۸	۸	
	فوق دیپلم و بالاتر	۴	۱/۷	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	
کل سطح زیر کشت	کمتر از ۵ هکتار	۶۹	۳۰/۷	۱۲/۹
	۵-۱۰ هکتار	۶۱	۲۷/۱	
	۱۰-۱۵ هکتار	۲۷	۱۲	
	۱۵-۲۰ هکتار	۲۱	۹/۳	
	۲۰ هکتار به بالا	۴۷	۲۰/۹	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	
تعداد سالهای عقد قرارداد بیمه	تمدید نشدن قرارداد	۸	۳/۶	۹/۱۹
	۱-۵ دفعه	۶۴	۲۸/۴	
	۶-۱۰ دفعه	۷۸	۳۴/۷	
	۱۱-۱۵ دفعه	۳۵	۱۵/۶	
	بیشتر از ۱۶ دفعه	۴۰	۱۷/۸	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	





نادری مهدیی و همکاران

متغیر	ویژگیهای فردی	فراوانی	درصد	میانگین
دفعات دریافت خسارت	دریافت نکردن خسارت	۴۵	۲۰	۱/۶
	۱	۸۶	۳۸/۲	
	۲	۴۷	۲۰/۹	
	۳	۲۲	۹/۸	
	۴	۸	۳/۶	
	۵ بار و بیشتر	۱۴	۶/۲	
	جمع	۲۲۲	۹۸/۷	
	بدون پاسخ	۳	۱/۳	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	
دفعات دریافت وام	دریافت نکردن وام	۱۷۰	۷۵/۶	۰/۵۲
	۱-۲	۳۸	۱۶/۹	
	۳-۵	۹	۴	
	۶-۱۰	۴	۱/۸	
	جمع	۲۲۱	۹۸/۲	
	بدون پاسخ	۴	۱/۸	
	جمع	۲۲۵	۱۰۰	

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

همچنین، بر اساس نتایج به دست آمده (جدول شماره ۱) درباره سواد پاسخگویان، ۳۷/۳ درصد از آنان با بیشترین فراوانی، دارای تحصیلاتی در حد ابتدایی و ۳۲/۹ درصد نیز، بیسواد بوده‌اند. با توجه به میانگین سطح سواد افراد می‌توان گفت، بیشتر گندمکاران مورد مطالعه، بیسواد یا کم‌سوادند. میانگین کل سطح زیرکشت بیمه‌گذاران، ۱۲/۹ هکتار است. چنانکه در جدول نیز مشاهده می‌شود، اندازه ۳۰/۷ درصد از سطح زیر کشت جامعه مورد مطالعه کمتر از ۵ هکتار است. این مطلب، کوچکی اندازه و پراکندگی زمینهای کشاورزی را نشان می‌دهد که از آن به عنوان یکی از تنگنای توسعه کشاورزی نیز، نام برده می‌شود.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

یافته‌های پژوهش در مورد تعداد سالهای عقد قرارداد بیمه نمایان می‌کند که از مجموع ۲۲۵ کشاورز بیمه‌شده، ۳/۶ درصد، قرارداد بیمه خود را تمدید نکرده و بیشتر آنها نیز بین ۶ تا ۱۰ دفعه، قرارداد خود را با صندوق بیمه کشاورزی تمدید کرده. نتایج تحقیق نشان‌دهنده آن است که بیمه‌گذاران به طور متوسط، ۱/۶ دفعه، یعنی بین ۱ تا ۲ بار از بیمه، غرامت گرفته. از سویی، بیشتر کشاورزان (۳۸/۲ درصد) تنها یکبار از صندوق بیمه، برای جبران خسارت محصول خود، غرامت دریافت کرده‌اند. همانگونه که یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، ۴۵ نفر (۲۰ درصد) از کشاورزان به دلایلی مختلف، نتوانسته‌اند غرامت بگیرند که این خود می‌تواند، یکی از علتهای نارضایتی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی باشد.

#### میزان رضایت از امور بیمه‌ای

یافته‌های برگرفته از بررسی میزان رضایت بیمه‌گذاران از چگونگی ارائه خدمات بیمه‌ای از سوی کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی، در جدول شماره ۲ آورده شده است. همانگونه که اطلاعات جدول نشان می‌دهد، ۵۱/۱ درصد از بیمه‌گذاران در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از میزان حق بیمه محصولات کشاورزی رضایت داشته‌اند. در حالی که تنها ۱۲/۱ درصد از آنان، هیچ رضایتی در این زمینه نداشته‌اند.

درباره شیوه برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه نیز از افراد مورد مطالعه پرسیده شد که در این زمینه، ۵/۴ درصد از پاسخگویان، هیچ رضایتی از برخورد کارشناسان بیمه نداشتند، ۷/۶ درصد نیز، در حد «کم» و «خیلی کم»، ۲۳/۷ درصد در حد «متوسط» و ۶۳/۴ درصد، در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» رضایت داشته‌ند. ارزیابی رضایتمندی بیمه‌گذاران از سرعت پرداخت غرامت از سوی صندوق بیمه نیز، نشان می‌دهد که ۵۰/۲ درصد از گندمکاران پذیرنده بیمه، در حد «خیلی کم» و «کم» از سرعت پرداخت غرامت، رضایت داشته و ۲۰/۹ درصد نیز، هیچ رضایتی از زمان پرداخت خسارت نداشته‌اند. در زمینه مقدار غرامت پرداختی هم، ۳۲/۱ درصد بیمه‌گذاران، رضایت چندانی نداشته و تنها ۵ درصد از جامعه مورد مطالعه، از میزان غرامت پرداختی، رضایت داشته‌اند.

توزیع فراوانی کشاورزان بیمه‌شده، بر حسب رضایت از بازدید بموقع کارشناسان بیمه از مزارع خسارت‌دیده نشان می‌دهد که ۱۰/۲ درصد از آنان، هیچ رضایتی در این

## نادری مهدیی و همکاران

باره ندارند. ۲۷/۸ درصد نیز در حد «خیلی کم» و «کم»، ۲۱/۳ درصد، در حد «متوسط» و ۴۰/۸ درصد هم در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از بازدید بموقع کارشناسان بیمه، رضایت داشته‌اند. همچنین بررسی رضایت بیمه‌گذاران از زیر پوشش قرار دادن تمام خطرهای نشان می‌دهد که ۳۸/۹ درصد از آنها، رضایت کم و خیلی کمی دارند و ۲۹/۳ درصد نیز، در حد «زیاد» و «خیلی زیاد» از این مورد، راضی بودند.

بررسی نظرهای کشاورزان پیرامون رضایت از نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه نشان می‌دهد، ۵۱/۴ درصد از آنها بر این باورند که هنگام مراجعه به بانک کشاورزی برای عقد قرارداد بیمه، دشواری و گرفتاری اداری مانند دوندگی زیاد وجود ندارد. دیگر یافته‌های ارائه شده در جدول شماره ۲ نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی ۳۰/۸ درصد از بیمه‌گذاران از در دسترس بودن کارگزاری‌های بیمه در سطح «کم» و «خیلی کم»، ۱۹/۲ درصد در سطح «متوسط» و ۳۲/۶ درصد هم، در سطح «زیاد» و «خیلی زیاد» است.

### جدول شماره ۲- توزیع فراوانی بیمه‌گذاران بر حسب میزان رضایت از امور بیمه‌ای

امور بیمه‌ای	هیچ (درصد)	خیلی کم (درصد)	کم (درصد)	متوسط (درصد)	زیاد (درصد)	خیلی زیاد (درصد)
میزان حق بیمه	۱۲/۱	۷/۶	۷/۶	۲۱/۵	۴۶/۶	۴/۵
شیوه برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه	۵/۴	۴	۳/۶	۲۳/۷	۶۰/۷	۲/۷
سرعت پرداخت غرامت	۲۰/۹	۲۳/۷	۲۶/۵	۱۸/۱	۱۰/۲	۰/۵
مقدار غرامت پرداختی	۳۲/۱	۳۰/۸	۲۱/۷	۱۰/۴	۴/۵	۰/۵
بازدید بموقع کارشناسان از خسارت	۱۰/۲	۱۶/۷	۱۱/۱	۲۱/۳	۳۲/۹	۷/۹
زیر پوشش قرار دادن تمام خطرهای از سوی بیمه	۸/۱	۱۷/۷	۲۱/۲	۲۳/۷	۲۲/۲	۷/۱
نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه	۱۵/۳	۱۲/۲	۹/۹	۱۱/۳	۴۱/۹	۹/۵
در دسترس بودن کارگزاری‌های بیمه	۱۷/۴	۱۷/۴	۱۳/۴	۱۹/۲	۲۹/۵	۳/۱
میزان کمک دولت به بیمه‌گندم	۲۷/۶	۱۲/۴	۳۴/۱	۱۷/۶	۶/۵	۱/۸

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

بر اساس نتایج به دست آمده از این پژوهش (جدول شماره ۳) ۲۷/۶ درصد از پاسخگویان، هیچ رضایتی از میزان کمک دولت به بیمه گندم نداشته‌اند. دیگر اطلاعات ارائه شده نشان می‌دهد، از دیدگاه کشاورزان پذیرنده بیمه، رضایت از شیوه برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه، با ضریب تغییرات ۰/۳۳۹، در بالاترین اولویت قرار دارد و میزان حق بیمه، با ضریب تغییرات ۰/۴۸۹، در اولویت دوم قرار می‌گیرد. بنابراین کشاورزان مورد مطالعه از برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه و میزان حق بیمه، بیشترین رضایت را داشته‌اند.

**جدول شماره ۳- اولویتبندی میزان رضایت از امور بیمه‌ای از دیدگاه بیمه‌گذاران**

اولویت	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	رضایت از امور بیمه‌ای
۱	۰/۳۳۹	۱/۱۴	۳/۳۶	شیوه برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه
۲	۰/۴۸۹	۱/۴۵	۲/۹۶	میزان حق بیمه
۳	۰/۵۴۹۰	۱/۴	۲/۵۵	زیر پوشش قرار دادن تمام خطرها از سوی بیمه
۴	۰/۵۴۹۴	۱/۵	۲/۷۳	بازدید بموقع کارشناسان از خسارت
۵	۰/۵۸۹	۱/۶۵	۲/۸۰	نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه
۶	۰/۶۵	۱/۵۵	۲/۳۵	در دسترس بودن کارگزاری‌های بیمه
۷	۰/۷۳۵	۱/۲۸	۱/۷۴	سرعت پرداخت غرامت
۸	۰/۷۹	۱/۳۲	۱/۶۷	میزان کمک دولت به بیمه
۹	۰/۹۳۶	۱/۱۷	۱/۲۵	مقدار غرامت پرداختی

\* مقیاس: ۰=هیچ، ۱=خیلی کم، ۲=کم، ۳=متوسط، ۴=زیاد، ۵=خیلی زیاد  
برگرفته از: یافته‌های پژوهش

همچنین، زیر پوشش قرار دادن تمام خطرها از سوی بیمه با ضریب تغییرات ۰/۵۴۹۰، بازدید بموقع کارشناسان از خسارت با ضریب تغییرات ۰/۵۴۹۴ و نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه با ضریب تغییرات ۰/۵۸۹ در



## نادری مهدیی و همکاران

اولویتهای سوم تا پنجم قرار می‌گیرد. رضایت از مقدار غرامت پرداختی به کشاورزان، با ضریب تغییرات ۰/۹۳۶ نیز، اولویت آخر به شمار می‌رود که نشان می‌دهد بیمه‌گذاران، کمترین رضایت را از این مورد داشته‌اند.

میزان خسارتهای وارد شده به گندمکاران در پنج‌سال گذشته نتایج ارائه شده در جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، از دیدگاه گندمکاران بیمه‌گذار، خشکسالی با ضریب تغییرات ۰/۳۷۵ در بالاترین اولویت است و باد زدگی، با ضریب تغییرات ۰/۳۴۳۳ در اولویت دوم قرار می‌گیرد. بنابراین خشکسالی و بادزدگی بیشترین خسارت را به گندمکاران بیمه‌شده وارد کرده‌اند. آفتها و بیماریها، پس از دو عامل پیشگفته، از دیدگاه این گروه از گندمکاران خسارتهای زیادی به بار آورده است.

جدول شماره ۴- اولویتبندی عوامل خسارتزا از دیدگاه گندمکاران بیمه‌شده در پنج‌سال گذشته

اولویت	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین رتبه‌ای*	عامل خطر
۱	۰/۳۷۵	۱/۳۶	۳/۶۲	خشکسالی
۲	۰/۳۴۳۳	۱/۲۶	۳/۶۷	باد زدگی
۳	۰/۴۴۳۴	۱/۴۹	۳/۳۶	آفتها و بیماریها
۴	۰/۵۵۴	۰/۶۶	۱/۱۹	بارانهای شدید
۵	۰/۶۱۸	۰/۷۳	۱/۱۸	توفان
۶	۰/۶۵۶	۰/۸۲	۱/۲۵	سیل
۷	۰/۶۶۶	۰/۹۴	۱/۴۱	تگرگ
۸	۰/۶۷	۱/۳۲	۱/۹۷	سرما و یخبندان
۹	۰/۷۳۴	۱/۰۸	۱/۴۷	گرما و باد گرم

\* مقیاس: هیچ و خیلی کم=۱ کم=۲ متوسط=۳ زیاد=۴ خیلی زیاد=۵  
برگرفته از: یافته‌های پژوهش

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۸ و ۲۷  
۱۳۹۰

بارانهای سیل آسا، سرما، توفان، سیل، نگرگ، سرما و یخبندان و گرما و باد گرم نیز، در اولویتهای بعدی قرار گرفته و خسارت کمتری به کشاورزان بیمه‌گذار وارد کرده‌اند.

### بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه نخست: بین سطح زیرکشت کشاورزان و رضایت از بیمه‌گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

برای بررسی رابطه بین کل سطح زیرکشت کشاورزان مورد مطالعه و رضایت از بیمه، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج برگرفته از آن نشان می‌دهد، بین دو متغیر پیشگفته، رابطه مثبت و معنیداری در سطح ۵ درصد وجود دارد ( $r = 0/167, sig = 0/05$ ). به دیگر سخن، هرچه سطح زیرکشت بیمه‌گذاران بیشتر باشد، رضایت از بیمه نیز، افزایش خواهد یافت. نتایج برآمده از رگرسیون نیز آشکار می‌سازد که حدود ۳/۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رضایت از بیمه) به وسیله متغیر پیشگفته، تبیین شده است. یافته‌های به دست آمده از پژوهشهای انجلیراس و سنتیس (۲۰۰۸) و گایندر و همکاران (۲۰۰۹) نیز تأییدکننده نتایج برگرفته از این فرضیه است. دینار و یارون (۱۹۹۰) نیز در مطالعه خود با عنوان «بررسی تأثیر کیفیت و کمیابی نهاده‌ها در پذیرش تکنولوژی آبیاری پیشرفته» به این نتیجه رسیدند که اندازه مزرعه، از عوامل مؤثر بر سرعت پذیرش است.

فرضیه دوم: بین دفعات تمدید قرارداد بیمه و رضایت از بیمه‌گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

نتایج ضریب همبستگی بین دو متغیر دفعات تمدید قرارداد بیمه و رضایت کشاورزان از خدمات بیمه‌ای نشان می‌دهد که بین دو متغیر یاد شده، رابطه‌ای وجود



## نادری مهدیی و همکاران

ندارد ( $r = -0/017, sig = 0/848$ ) به دیگر سخن، رضایت از بیمه، مستقل از دفعات تمدید قرارداد بیمه بوده است. چنین نتایجی در پژوهش راستگو (۱۳۸۲) نیز به دست است. فرضیه سوم: بین سن و رضایت از بیمه گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره ۵، رابطه بین سن و رضایت از بیمه، مثبت و معنیدار است ( $r = 0/251, sig = 0/002$ ) و میان دو متغیر پیشگفته، رابطه معنیداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد وجود دارد. به دیگر سخن، با افزایش سن کشاورزان، رضایت از بیمه نیز افزایش می‌یابد. نتیجه به دست آمده، منطبق بر نتایج تحقیق موشر (۱۳۶۷) بوده، ولی نتایج مطالعات عین‌اللهی (۱۳۸۷) و یعقوبی‌فرانی (۱۳۷۹) را مبنی بر نبود رابطه میان سن و پذیرش نوآوری، تأیید نمی‌کند.

فرضیه چهارم: بین سطح تحصیلات و رضایت از بیمه گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

بین متغیر سطح تحصیلات کشاورزان و رضایت از چگونگی ارائه خدمات بیمه‌ای، رابطه‌ای وجود ندارد ( $r = -0/107, sig = 0/203$ ) که این یافته، با نتیجه به دست آمده از پژوهش‌های فرجی و میردامادی (۱۳۸۵)، ازکیا و همکاران (۱۳۸۴) و کهنسال و اسماعیل‌مقدم (۱۳۸۵) همخوانی ندارد.

فرضیه پنجم: بین دفعات دریافت وام از بانک کشاورزی و رضایت از بیمه گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0$$

بین دو متغیر دفعات دریافت وام از بانک کشاورزی و رضایت از بیمه رابطه‌ای وجود ندارد. بدین معنی که دفعات دریافت وام از بانک کشاورزی، تأثیری بر رضایت بیمه‌گذاران از خدمات صندوق بیمه کشاورزی نداشته است ( $r = 0/048, sig = 0/531$ ) که گودوین (۱۹۹۳) نیز در مطالعه خود، به نتیجه مشابهی دست یافته بود.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

فرضیه ششم: بین نگرش کشاورزان پیرامون بیمه و رضایت از بیمه گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0 \qquad H_1: r \neq 0$$

با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت: بین نگرش کشاورزان پیرامون بیمه و رضایت از عملکرد صندوق بیمه، رابطه مثبت و معنیداری وجود دارد. بنابراین هرچه نگرش پیرامون بیمه مساعدتر و بهتر باشد، رضایت از بیمه نیز افزایش پیدا خواهد کرد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان می‌دهد، در گام نخست متغیر «نگرش گندمکاران نسبت به بیمه» وارد معادله شده است که میزان همبستگی آن با متغیر وابسته، ۰/۴۴۳ به دست آمد. در این مرحله میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۹۶ و ضریب تعیین تعدیل شده برابر با ۰/۱۸۸ برآورد شد. به دیگر سخن، نگرش ۱۸/۸ درصد از تغییرات رضایت گندمکاران از بیمه را تبیین می‌کند که نتایج تحقیقات باقری و همکاران (۱۳۸۷)، پاتریک (۱۹۹۸)، حسینی هاشم‌زاده (۱۳۸۸) و نعیمی و همکاران (۱۳۸۸) منطبق بر نتیجه برگرفته از این فرضیه است.

فرضیه هفتم: بین درصد جبران خسارت از سوی صندوق بیمه کشاورزی و رضایت از بیمه گندم، رابطه معنیداری وجود دارد.

$$H_0: r = 0 \qquad H_1: r \neq 0$$

در مورد درصد جبران خسارت، نتایج آزمون همبستگی نشان می‌دهد، رابطه مثبت و معنیداری بین متغیر درصد جبران خسارت از راه دریافت غرامت و متغیر رضایت از بیمه، وجود دارد. بنابراین با اطمینان بالای ۹۹ درصد می‌توان نتیجه گرفت که هرچه غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه، به میزان بیشتری خسارت وارد آمده به کشاورزان را جبران کند، رضایت از بیمه نیز افزایش پیدا خواهد کرد ( $r=0/654, sig=0/000$ ). با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، این متغیر در گام چهارم وارد معادله شد که میزان ضریب تعیین به ۰/۳۵۲ ارتقا یافت. ترکمانی (۱۳۸۰) در مطالعه خود، کافی نبودن میزان خسارت را از مهمترین موانع پذیرش بیمه از سوی کشاورزان برشمرده است. باقری و همکاران



## نادری مهدیی و همکاران

(۱۳۸۷) نیز در تحقیق خود، به این نتیجه دست یافتند که با افزایش میزان خسارت، رضایتمندی افراد از عملکرد بیمه کاهش می‌یابد.

### جدول شماره ۵- ضریبهای همبستگی متغیر وابسته رضایت از بیمه و متغیرهای مستقل

فرضیه	متغیر مستقل	جنس	متغیر وابسته	جنس	نوع ضریب	میزان ضریب	سطح معنی‌دار
۱	کل سطح زیر کشت	فاصله‌ای	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	پیرسون	۰/۱۶۷	*۰/۰۵
۲	دفعات تمدید قرارداد بیمه	فاصله‌ای	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	پیرسون	-۰/۰۱۷	<sup>ns</sup> ۰/۸۴۸
۳	سن	فاصله‌ای	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	پیرسون	۰/۲۵۱	**۰/۰۰۲
۴	سطح تحصیلات	ترتیبی	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	اسپیرمن	-۰/۱۰۷	<sup>ns</sup> ۰/۲۰۳
۵	دفعات دریافت وام	فاصله‌ای	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	پیرسون	۰/۰۴۸	<sup>ns</sup> ۰/۵۳۱
۶	نگرش پیرامون بیمه	ترتیبی	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	اسپیرمن	۰/۳۸۱	**۰/۰۰۰
۷	عوامل خسارت‌زا	ترتیبی	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	اسپیرمن	۰/۶۵۴	**۰/۰۰۰
۸	درصد جبران خسارت	فاصله‌ای	رضایت از بیمه	فاصله‌ای	پیرسون	۰/۱۴۱	*۰/۰۲۱

\*معنی‌دار در سطح ۵ درصد

\*\*معنی‌دار در سطح ۱ درصد

ns معنی‌دار نیست

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

داده‌های جدول شماره ۶ نیز، تأثیر هریک از گویه‌های رضایتمندی را بر میزان رضایت کلی بیمه‌گذاران، از راه محاسبه ضریب همبستگی نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده، گویه سرعت پرداخت غرامت، با ضریب همبستگی ۰/۷۱۱ با رضایت کلی، می‌تواند بیشترین تأثیر را در جلب رضایت بیمه‌گذاران داشته باشد.

بیمه و  
کشاورزی

سال هشتم  
شماره ۲۷ و ۲۸  
۱۳۹۰

جدول شماره ۶- ضریب همبستگی بین گویه‌های رضایتمندی و رضایت کلی

ضریب همبستگی	گویه‌های رضایتمندی
۰/۴۷۱	رضایت از برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه
۰/۴۶۷	رضایت از میزان حق بیمه
۰/۴۶۸	رضایت از زیر پوشش قرار دادن تمام خطرها از سوی بیمه
۰/۵۶۰	رضایت از بازدید بموقع کارشناسان از خسارت
۰/۶۰۶	رضایت از نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه
۰/۵۱۸	رضایت از در دسترس بودن کارگزاری‌های بیمه
۰/۷۱۱	رضایت از سرعت پرداخت غرامت
۰/۶۷۴	رضایت از میزان کمک دولت به بیمه
۰/۶۰۰	رضایت از مقدار غرامت پرداختی

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

در مطالعات سلطانیپور و مجاوریان (۱۳۸۷) و محمدی و همکاران (۱۳۸۷) سرعت پرداخت غرامت، به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر پذیرش بیمه شناخته شده و پس از آن، میزان کمک دولت به بیمه با ضریب همبستگی ۰/۶۷۴، دومین عامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران به شمار آمده است. به همین ترتیب، گویه‌های نبود مشکل و گرفتاریهای اداری در قراردادهای بیمه، مقدار غرامت پرداختی، بازدید بموقع کارشناسان از خسارت و در دسترس بودن کارگزاری‌های بیمه، به عنوان عاملهای بعدی تأثیرگذار بر رضایت کلی بیمه‌گذاران شناخته شدند. گویه‌های برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه، زیر پوشش قرار دادن تمام خطرها از سوی بیمه و میزان حق بیمه به دلیل ضریب همبستگی ضعیف‌تر با رضایتمندی کلی، از اهمیت کمتری نسبت به دیگر گویه‌ها برخوردارند (جدول شماره ۷).

فصلنامه  
پژوهشی



جدول شماره ۷- ضریب تعیین متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت گندمکاران از بیمه

گام	متغیر	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین
۱	نگرش گندمکاران نسبت به بیمه	۰/۴۴۳	۰/۱۹۶
۲	میزان خسارت عوامل خطر	۰/۵۵۲	۰/۳۰۵
۳	کل سطح زیرکشت کشاورزان	۰/۵۹۰	۰/۳۴۸
۴	درصد جبران خسارت	۰/۶۱۶	۰/۳۷۹

برگرفته از: یافته‌های پژوهش

با توجه به ضریبهای نگاشته شده در جدول شماره ۸ و مقدار ثابت (b<sub>0</sub>) معادله استاندارد شده خط رگرسیون در گام چهارم به صورت زیر است.

$$Y = ۸/۴۹۰ + ۰/۹۸ X_1 - ۰/۴۲۵ X_2 + ۰/۱۷۷ X_3 + ۰/۰۹۶ X_4$$

پیرامون سهم هریک از متغیرهای مستقل که وارد معادله خط رگرسیون شده است، در تبیین متغیر وابسته می‌توان چنین گفت که با توجه به مقادیر بتای به دست آمده، متغیرنگرش گندمکاران پیرامون بیمه، نسبت به دیگر متغیرها، بیشترین سهم و تأثیر را در تبیین متغیر وابسته رضایت از بیمه گندم داشته است؛ زیرا برای این متغیر، به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار رضایت از شیوه ارائه خدمات بیمه‌ای، به اندازه ۰/۳۵۹ واحد تغییر در انحراف معیار توسعه بیمه گندم ایجاد می‌شود. این در حالی است که تغییرات پدید آمده در انحراف معیار متغیر وابسته به ازای یک واحد تغییر در انحراف معیار سه متغیر دیگر (میزان خسارت عوامل خطر، کل سطح زیرکشت کشاورزان، درصد جبران خسارت) کمتر از این مقدار تغییر ایجاد می‌کند (جدول شماره ۸).

جدول شماره ۸- رگرسیون گام به گام به منظور تبیین تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

متغیر	B	Beta	t	Sig
نگرش گندمکاران پیرامون بیمه	۰/۹۸	۰/۳۵۹	۴/۱۸۰	۰/۰۰۰
میزان خسارت عوامل خطر	-۰/۴۲۵	-۰/۳۲۴	-۳/۶۵۴	۰/۰۰۰
کل سطح زیرکشت کشاورزان	۰/۱۱۷	۰/۱۸۳	۲/۱۵۰	۰/۰۳۴
درصد جبران خسارت	۰/۰۹۶	۰/۱۸۳	۲/۱۱۵	۰/۰۳۷
عدد ثابت	۸/۴۹۰			

### جمع‌بندی و پیشنهادها

۱- یافته‌های تحقیق نشان داد که هرچه سطح زیرکشت کشاورزان بیمه‌گذار بیشتر باشد، رضایت از بیمه نیز، افزایش خواهد یافت. همچنین این متغیر، به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت از بیمه، وارد معادله خط رگرسیون شد؛ از همین رو، کمک کردن به توسعه واحدهای کوچک، کمک شایان توجهی به افزایش رضایت کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی خواهد بود. دستیابی به این امر مهم، از راه اعطای اعتبارات کم‌بهره از سوی نهادهای مالی و اعتباری به صاحبان واحدهای خرد، انجام‌پذیر است.

۲- نتایج به دست آمده نشان داد که هرچه درصد جبران خسارت از سوی صندوق بیمه کشاورزی بیشتر باشد، کشاورزان نیز، رضایت بیشتری از عملکرد صندوق بیمه خواهند داشت. در این راستا و با توجه به نتیجه به دست آمده، پیشنهاد می‌شود، صندوق بیمه، با افزایش منطقی غرامتها، زمینه‌های رضایتمندی بیمه‌گذاران را فراهم آورد.

۳- با توجه به نتایج به دست آمده، گویه سرعت پرداخت غرامت، با ضریب همبستگی ۰/۷۱۱ با رضایت کلی، می‌تواند بیشترین تأثیر را در جلب رضایت بیمه‌گذاران داشته باشد. در این زمینه، صندوق بیمه می‌تواند با ایجاد امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری لازم، کاهش دیوانسالاری (بوروکراسی) اداری و حذف و اصلاح برخی مقررات، فاصله زمانی بین بررسی خسارت تا دریافت غرامت را بشدت کاهش دهد و به طور چشمگیری، بر رضایت بیمه‌گذاران بیفزاید.



۴- نظر به اینکه «میزان کمک دولت به بیمه گندم» به عنوان دومین عامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران شناخته شد، توصیه می‌شود، به منظور افزایش رضایت کشاورزان از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، دولت به کشاورزان خرده‌مالک، بیشتر کمک کند و برنامه‌های ویژه‌ای را برای این گروه از افراد در نظر گیرد تا آنها از آسیبهایی احتمالی، در امان بمانند و زمینه‌های رضایتمندی آنان نیز، فراهم شود.

۵- کم بودن مبلغ غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه به کشاورزان، یکی از موارد نارضیاتی گندمکاران بیمه‌گذار از چگونگی ارائه خدمات بیمه‌ای است. از این رو، با توجه به اهمیت جلب رضایت بیمه‌گذاران، ضرورت دارد که صندوق بیمه با افزایش منطقی غرامتها تا حدود زیادی، رضایت بیمه‌گذاران را افزایش دهد تا از وجهه مطلوبتر و اعتبار بیشتری در میان آنها برخوردار باشد.

۶- از آنجاکه بازدید بموقع کارشناسان در هنگام رخدادن خسارت و سرعت عمل آنها به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت بیمه‌گذاران شناخته شده است، می‌توان پیشنهاد کرد که صندوق بیمه، کارشناسان ارزیاب بیشتری را به کار گیرد، تا در صورت درخواست ارزیابی خسارت از سوی کشاورزان، این امر با سرعت بیشتری انجام پذیرد. گفتنی است، چنانچه تعیین درصد خسارت در سر مزرعه انجام گیرد، تأثیر بیشتری خواهد داشت.

۷- نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد: «نگرش گندمکاران پیرامون بیمه» بیشترین سهم و تأثیر را در تبیین متغیر وابسته داشته است. بنابراین دست‌اندرکاران و مسئولان امر بیمه، می‌باید با ایجاد و تقویت نگرش مثبت پیرامون بیمه و تغییر نگرشهای منفی کشاورزان، برای افزایش رضایت کشاورزان برنامه‌ریزی و تلاش داشته باشند. بنابراین بهبود نگرش گندمکاران پیرامون بیمه محصولات کشاورزی از راه اطلاع‌رسانی و برگزاری کلاسهای آموزشی و ترویجی متناسب با نیاز ایشان در این زمینه، تأثیر بسزایی در رضایتمندی کشاورزان خواهد داشت.

۸- افزون بر آنچه گفته شد، زمان پرداخت حقیقه، بویژه برای کشاورزان خرده‌مالک نیز می‌تواند، بر رضایتمندی بیشتر از بیمه کشاورزی تأثیرگذار باشد. از این رو، بهتر است، زمان پرداخت با زمان برداشت محصول و یا زمانی که کشاورزان نقدینگی بیشتری دارند، هماهنگ شود.

۹- برخورد کارشناسان هنگام عقد قرارداد بیمه نیز، تأثیر زیادی بر میزان رضایتمندی کشاورزان دارد. بنابراین صندوق بیمه می‌تواند برای افزایش میزان رضایت گندمکاران، موارد زیر را مورد نظر قرار دهد:

- برخورد و رفتار دوستانه، همراه با احترام به بیمه‌گذار در هر شرایطی، حتی زمانی که حق با مشتری نیست.
  - بهبود ارتباط و تعاملات با کشاورزان از راه نظرسنجی از آنها در مورد خدمات ارائه شده از سوی صندوق بیمه کشاورزی و دادن بازخورد به آنها برای نشان دادن توجه به نظرها و خواسته‌های ایشان.
  - برگزاری دوره‌ها و سمینارهایی برای کارکنان در زمینه چگونگی برخورد با کشاورزان.
- ۱۰- با توجه به اینکه یکی از خواسته‌ها و انتظارات مهم بیمه‌گذاران، اطلاع‌رسانی درست و بموقع، بویژه دریافت اطلاعات کافی پیرامون مزیتها، سودمندیها، شرایط و قوانین بیمه است؛ بنابراین صندوق بیمه کشاورزی می‌تواند، برای افزایش رضایت کشاورزان، یک نظام اطلاع‌رسانی کارآمد که پیوسته، پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی آنان باشد، در بانک کشاورزی ایجاد کند.



منابع

۱. ازکیا، م، نوابخش، م، و ایمانی، ع، (۱۳۸۴)، «عوامل مؤثر بر نشر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در جامعه روستایی (مطالعه تجربی: روستای قرن آباد)»، *مجله جهانی رسانه* ۷: ۲۵-۱.
۲. باقری، م، محمدی، ح، و معززی، ف، (۱۳۸۷)، «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی با نگاهی بر عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی در شهرستان بویراحمد»، *فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی*، سال پنجم، ۱۸: ۱۱۹-۹۹.
۳. بهرامی، ع، و کلاتری، خ، (۱۳۸۵)، «بررسی مخاطره‌های طبیعی مؤثر بر پذیرش بیمه محصولات کشاورزی»، *فصلنامه بیمه و کشاورزی*، ۳ (۱۰): ۳۵-۲۸.
۴. ترکمانی، ج، (۱۳۸۰)، «بررسی عملکرد بیمه محصولات کشاورزی در ایران»، *مجموعه مقالات اقتصاد گندم، از تولید تا مصرف*. انتشارات مؤسسه پژوهش‌های برنامه‌ریزی و اقتصاد کشاورزی، تهران. صفحه ۲۱۶-۱۹۳.
۵. جعفری، ه، اسمعیلی، ر، نصیری، ا، حیدری، ج، محمدپور، ر، و محمودی، ق، (۱۳۸۶)، «بررسی میزان رضایتمندی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مازندران از خدمات بیمه درمانی تکمیلی سال ۱۳۸۴»، *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، دوره هفدهم، ۱۲۴: ۵۸-۱۱۷.
۶. حسینی هاشم‌زاده، د، (۱۳۸۸)، «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان بانک صنعت و معدن»، *نشریه مدیریت بازرگانی*، دوره ۱، ۲: ۸۲-۶۳.
۷. دریجانی، ع، و قربانی، م، (۱۳۷۷)، «عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه گندم در استان مازندران»، *مجموعه مقالات گردهمایی اقتصاد کشاورزی ایران*. دانشکده کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا، صفحه ۱۵۹-۱۴۵.
۸. راستگو، ح، (۱۳۸۲)، *بررسی عوامل مؤثر در توسعه بیمه محصولات راهبردی کشاورزی در شهرستان خدابنده*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد توسعه روستایی دانشکده کشاورزی، دانشگاه تهران.
۹. رستمی، ف، شعبانعلی‌فمی، ح، ایروانی، ه، و موحدمحمدی، ح، (۱۳۸۶)، «عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه مطالعه موردی گندم کاران شهرستان هرسین کرمانشاه»، *فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال ۱۵، ۶۰: ۲۱-۱.
۱۰. سلطانپور، ی، و مجاوریان، م، (۱۳۸۷)، «عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی»، *فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی*، سال ۵، شماره ۱۵ و ۱۶: ۱۲۲-۱۰۳.
۱۱. شاهنوشی، ن، عدالتیان، ع، خاکسار آستانه، ح، سلطانی، س، و رحمانی، ف، (۱۳۸۸)، «بررسی میزان رضایتمندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی»، *فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی*، سال ۶، ۲۲: ۴۹-۲۱.
۱۲. عین‌اللهی‌احمدآبادی، م، (۱۳۸۷)، «عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه گندم‌کاران استان زنجان مطالعه موردی شهرستان خدابنده»، *فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه*، سال ۱۶، ۶۳: ۷۰-۵۱.
۱۳. فرجی، ا، و میردامادی، س، م، (۱۳۸۵)، «بررسی نقش ترویج در پذیرش بیمه محصول سیب توسط باغداران شهرستان دماوند»، *مجله علوم کشاورزی*، سال ۱۲، ۳: ۵۰۰-۴۸۹.
۱۴. کهنسال، م، ر، و اسماعیل مقدم، ق، (۱۳۸۵)، «بررسی عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی مطالعه موردی: شهرستان درگز»، *فصلنامه بیمه و کشاورزی*، سال سوم، ۱۱: ۲۲-۷.

۱۵. محمدی، ی، رفیعی، ح، و ایروانی، ه، (۱۳۸۷)، «بررسی عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات منتخب زراعی در شهرستان زرین‌دشت، استان فارس»، مجله پژوهش و سازندگی در زراعت و باغبانی، ۸۱: ۱۲۹-۱۲۰.
۱۶. مقدسی، ر، و مرب، آ، (۱۳۸۵)، مطالعه تطبیقی بیمه محصولات کشاورزی در ایران و چند کشور منتخب، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
۱۷. نعیمی نظام‌آبادی، م، (۱۳۷۷)، بررسی و تعیین عوامل مؤثر بر گسترش و توسعه بیمه محصولات کشاورزی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۱۸. نعیمی، ا، پزشکی‌راد، غ، ر، و چیدری، م، (۱۳۸۸)، «عوامل فردی، آموزشی و ترویجی مؤثر بر نگرش گندمکاران استان زنجان نسبت به بیمه محصولات کشاورزی»، فصلنامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، ۹: ۶۱-۵۱.
۱۹. یعقوبی‌فرانی، ا، (۱۳۷۹)، بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش و عدم پذیرش بیمه دام روستایی در استان اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
20. Ahsan, S. M., Sli, A. and Kurian, J. N. (1989) "Toward a Theory of Agricultural Insurance". *American Journal of Agricultural Economics*, 69(3): 520-529.
21. Agahi, H. and Bahrami, A. (2007) "A study of Natural Risk Affecting Adoption of Crop Insurance: A case study of Kurdistan", *African Journal of Agricultural Research*, 9:601-604.
22. Anderson, J. R. (2003) "Impacts of Climate Variability in Australian Agriculture", *Review of Marketing and Agricultural Economics*, 49 (31).
23. Dinar, A. and Yaron, D. (1990) "Influence of Quality and Scarcity of Inputs on the Adoption of Modern Irrigation Technologies", *Western Journal of Agricultural Economics*, 15(2): 224-233.
24. Enjolras, G. and Sentis, P. (2008) The main determinants of insurance purchase; An empirical study on crop insurance policies in France.
25. Ginder, M.; Spaulding, A. D.; Tudor, K.W. and Winter, J.R. (2009) "Factor Affecting Crop Insurance Purchase Decisions by Farmers in Northern Illinois", *Journal of Agricultural Finance Review*. Available at: <http://Emerald Group Publishing Limited>, 69: 113-125.
26. Goodwin, B. K. (1993) *The Economic of Crop Insurance and Disaster Aid*, AEI Press, Washington D. C.
27. Meuwissen, M. P.; Huirne, M. R. B. and Hardaker, J. B. (2001) "Sharing Risk in Agriculture, Principles and Empirical Results", *Netherland Journal of Agricultural Science*, 49: 343-356.
28. Patrick, G.F. (1998) "Mallee Wheat Farmers Demand for Crop and Rainfall Insurance", *Australian Journal of Agricultural Economics*, 32: 37-49.
29. Paulson, D. N., Babcock, B. A., Hart, C. E. and Hayes, D. J. (2004), *Insuring uncertainty in value-added Agricultural: Ethanol Production*, Center for Agricultural Rural development /Iowa state university, On line in <http://www.card.iastate.edu>





30. Mahul, O. and Stutley, J. C. 2010. Government Support to Agricultural Insurance Challenges and Options for Developing Countries, The World Bank Washington D.C. Available at <http://www.worldbank.org>.
31. Sadati, S. A; Rostami Ghobadi, F; Sadati, S. A; Mohamadi, Y; Sharifi, O. and Asakereh, A. (2010) "Survey of Effective Factors on Adoption of Crop Insurance Among Farmers: A case study of Behbahan County", *African Journal of Agricultural Research*. 5(16): 2237-2242. Available online at <http://www.academicjournals.org>.
- Vandeer, Mont L. A. (2001) "Demand for Aria Crop Insurance Among Litchi Producer in Northern Vietnam", *Journal of Agricultural Economics*. 26(2):173-184.

# Study of Factors Effective in Obtaining Satisfaction of Wheat Cultivators over Performance of Agricultural Insurance Fund - Hamedan City

Dr. K. Naderi Mahdiei\*, Dr. A. Yaghoubi Farani\*\*,  
Dr. H. Saadi\*\* & L. Zoleikhaei Sayyar\*\*\*

## Abstract

The present research aims to study factors effective in obtaining satisfaction of wheat cultivators over performance of Agricultural Insurance Fund in the city of Hamedan. The present study has collected data on the basis of correlation-descriptive method and has been implemented through scaling. Statistical population of the insured wheat cultivators in Hamedan in the farming year 1388-89 (2009-2010) was N=2916 out of which 225 were selected as systematic random sampling. To collect the required data a questionnaire was formulated. To determine the validity of the questionnaire, opinions of professors and specialists were obtained. The questionnaire's reliability was assessed in the course of a pre-test step by gathering data from 30 samples of the statistical population. Thus reliability of the questionnaire was calculated by using Cranach's Alpha method and the coefficient was 0.80. Results showed a positive relationship between the variables such as the entire cultivated area, age, approach of the farmers towards insurance and the percentage of compensation with the variable on satisfaction over the performance of Insurance Fund. Also, results obtained from analysis of multiple regression showed that variables of the approach of farmers towards insurance, percentage of compensation, and the entire area under cultivation constitute 35.2% of the changes in satisfaction of farmers over performance of the Agricultural Insurance Fund .

## Keywords:

Agricultural Insurance, Wheat, Agricultural Insurance Fund, Satisfaction, Performance, Hamedan City.

\* Assistant Professor, Agricultural Extension and Rural Development, Bu-Ali Sina University. knadery@yahoo.com

\*\* Assistant Professor, Agricultural Extension and Rural Development, Bu-Ali Sina University.

\*\*\* Ms, Rural Development, Bu-Ali Sina University..

