



بیمه کشاورزی

فصلنامه پژوهشی صندوق بیمه کشاورزی

- تحلیل کاربرد بیمه آب و هوا محور در مدیریت خسارتهای خشکسالی
- بررسی تأثیر بیمه کشاورزی، بر بهره وری گندمکاران
- بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه گذاران از بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی
- عوامل آموزشی مؤثر بر پذیرش بیمه و نقش آنها در کاهش ریسک دامداریهای دام سنگین استان گلستان
- سازه های مؤثر بر دانش کشاورزان پیرامون بیمه محصولات کشاورزی
- عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی در منطقه سیستان
- بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه مراتع از دیدگاه مرتعداران استان مرکزی

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

دکتر ناصر شاهنوشی^{**}، علی عدالتیان^{***}، هادی رفیعی^{***}، حمیده خاکساراستانه^{****}
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 معتددار 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 فرامت 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، معتددار شده و میزان حق بیمه، تنها در واحدهای دامی دارای تأثیر منفی و معنیداری بر رضایت از بیمه بوده است.

کلیدواژه‌ها:

بیمه کشاورزی، مدل لوحیت، 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

*** به ترتیب: مدیر گروه خدمات بیمه‌ای و کارشناسی خدمات بیمه‌ای خراسان رضوی

**** پژوهشگران گروه پژوهش اقتصاد جهاد دانشگاهی مشهد

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

فصلنامه
پژوهشی



* 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

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 برخورداری 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 ۵۰۲ 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^۱، مدل لاجیت و مدل پروبیت^۲

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. α و β پارامترهای الگو و u_i جزء خطای الگو است.

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:

$$Z_i = \alpha + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_m X_{im} \quad (2)$$

که در این رابطه، X_i نشاندهنده متغیرهای مدل (اعم از عددی و موهومی) است. بنابراین در الگوی لاجیت مورد مطالعه، احتمال اینکه آئین 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 c پایه لگاریتم طبیعی است. برای ساده‌تر شدن، یا 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

نوع متغیر	متغیر	توضیح
نگرش	تحصیلات بیمه‌گذار	میزان تحصیلات بیمه‌گذار
	سابقه در کشاورزی	تعداد سالهای سابقه فعالیت در کشاورزی (دامداری)
عملکردی	سابقه در بیمه	تعداد سالهای بیمه کردن محصولات
	آموزش	تعداد ساعت‌هایی که کشاورزان و یا دامداران در کلاسهای ترویج شرکت کرده‌اند
	عضو بودن در تشکلهای	تعداد تشکلهای کشاورزی و یا دامداری که بیمه‌گذاران در آن عضو هستند
عملکردی	جهد کشاورزی	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 پرمون بیمه، شیوه و زمان توزیع نهاده‌ها و اطلاع‌رسانی در زمینه مسائل فنی کشت و دامی دربرگیرنده سه زیر متغیر اطلاع‌رسانی کارشناسان جهاد پرمون 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 برابری آنها به دست می‌آید.



نوع متغیر	متغیر	توضیح
عملکردی	ارزاه خدمات بیمه‌ای	دربردارنده سه زیر متغیر اطلاع‌رسانی پرمون هدفها و سودمندیهای بیمه، اطلاع‌رسانی کارگزاران بر زمینه انواع و شرایط بیمه و اطلاع‌رسانی بانک و صندوق است که از برابری آنها به دست می‌آید
	میزان فراموشی	مناسب بودن میزان فراموشی
ساختاری	اطلاع‌رسانی	دربرگیرنده سه زیر متغیر است که از برابری آنها به دست می‌آید
	وام و تسهیلات	متغیر موهومی گرفتن و یا نگرفتن وام
	دسترسی آسان به صندوق بیمه کشاورزی	میزان فاصله واحد مربوطه تا نزدیکترین بانک و یا صندوق بیمه
عملکردی	فواصن و مقررات	دربردارنده سه زیر متغیر دیوانسالاری و پیچیدگی فرایند اداری، دشواریهای موجود در فواصن و مقررات و شیوه تنظیم و عقد قرارداد، سرعت انجام امور اداری، سرعت بازدید کارشناسان و سرعت عمل صندوق در پرداخت فراموشی 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)، غلامرزمایی و مرادیان، (۱۳۷۸) ساجدی (۱۳۷۸)، فکور (۱۳۷۹)، میشری (۱۳۷۹)، مهندسین مشاور و همکاران (۱۳۸۰)، چیدری و فلاوند (۱۳۸۲)، وارنوک (۱۹۹۲)، چیرفان (۱۹۹۲)، رادهاکریشنا (۱۹۹۶)، سایرز و همکاران (۱۹۹۶)، کولپ (۱۹۹۷)، چو و همکاران (۲۰۰۴)، آپو و جانسون (۲۰۰۴) بواتمچی و همکاران (۲۰۰۴) استفاده شده است.

مقدمه

بخش کشاورزی و فعالیتهای مرتبط با آن، دارای ویژگیهای خاصی است که آن را بشدت در برابر خطرها و آسیبهای گوناگون و پیشبینی ناپذیر و در نتیجه، خسارها 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 ابزارهای 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 نجاشی (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 حقیقیه، تنها به ترجیحات و باورهای ریسکی خود توجه کنند، تمایل به پرداخت بسیار بالایی دارند. در این صورت، نه تنها حقیقیه منصفانه برای آنها گران نبوده و حاضر به پرداخت آن بودند، بلکه هزینه‌های اجرایی بیمه را نیز می‌پرداختند.

آکاز و اوزکان^۱ (۲۰۰۵) در پژوهشی، به بررسی عوامل تعیین‌کننده منابع ریسک در



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 ریسک‌روایی با ریسک در نظر می‌گیرند نیز، دربردارنده: تنوع کشت، درآمد خارج از مزرعه، بازاریابی و برنامه‌ریزی است.

وندیور^۱ (۲۰۰۱) تقاضای بیمه محصول لپچی^۲ 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^۳ (۱۹۹۲) 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.

1. Vandevor

* نام برخی کوه‌ها است که بیشتر در مناطق گرمسیر از جمله هندوستان و جنوب شرقی آسیا می‌روند و میوه تازه آن با پوست قرمز رنگ و شکسته، دارای بخش گوشتی خوشمزه‌ای است که حواص نام دارد (سرپرستان).

3. Chearaphan

1. Akcaoz and Ozkan

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 لجیت، 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 لجیت پیرامون واحدهای زراعی با استفاده از نرم‌افزار میکروفیت (4.1 Microfit) با روش حداکثر راستنمایی (MLE) نشان داده شده است. میزان سودمندی برازش مدل (Goodness of Fit) که یکی از شاخصهای مهم در تخمین مدل‌های لجستیک به شمار می‌آید، حدود ۷۰٪ است که نمایانگر مناسب بودن مدل در توضیح رفتار متغیرهاست. همچنین فاکتور اثر نهایی در این مدل ۰/۲۲۷، 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 ۱: نتایج مدل لجیت در واحدهای زراعی مورد بررسی در استان خراسان رضوی

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره Z	اثر نهایی
ضریب ثابت	-211221***	-19782	-9.8-66	-
نمونه‌های کشاورز	-1.969	-1.824	1.137-	-1.22-
سابقه در کشاورزی	-1.112	-1.112	-1.0-983	-1.112-
سابقه در بیمه	-1.159	-1.224	-1.02761	-1.078-
گرفتن وام	-1.257	-1.791	1.289	-1.89-
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	-1.777**	-1.125-	1.9-82	-1.122-
تعداد شکل عضو	-1.784***	-1.222	-2.1-866	-1.715-
مملکت جهاد کشاورزی	-1.122	-1.725-	-1.27725	-1.22-
فائده کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	-1.072	-1.122	1.3121	-1.072-
ارائه خدمات به موقع	-1.122	-1.715	-1.72166	-1.122-
فرآیند و مقررات	-1.248-***	-1.122	-1.02252	-1.111-
میزان درآمد	-1.222***	-1.122	1.02779	-1.815-
میزان حق بیمه	-1.221	-1.122	-1.26625	-1.112-
اطلاع رسانی	-1.222***	-1.122	1.02777	-1.022-

Factor for The Calculation of Marginal Effect: 237230
 Maximim Value of The Log-Likelihood Function: 2228/190
 Goodness of Fit: 7042190

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

برگرفته از پایتختی پژوهش

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 معناداری بر رضایت کشاورز ندارد. از دیگر متغیرهای مورد بررسی، میزان سابقه زارعان در بیمه محصولات است که اگرچه تأثیری مثبت دارد، ولی معنادار نیست. به دیگر سخن، میزان سابقه زارعان در انجام بیمه محصولات کشاورزی، تأثیر معناداری بر رضایت آنها ندارد. متغیر تعداد ساعت کلاس ترویجی نیز، از دیگر متغیرهای مورد بررسی است که تأثیر مثبت و معناداری (در سطح اطمینان ۹۵ درصد) بر رضایت زارعان از بیمه دارد. میزان اثر نهایی این متغیر ۰/۰۱۱۲ است و نشان می‌دهد، در صورت افزایش هر یک ساعت به کلاسهای ترویجی زارعان، احتمال افزایش میزان رضایت آنها از بیمه ۱/۱۲ 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 معناداری 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 بی‌وزنه 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 به‌گونه‌ای 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 معناداری 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 معناداری 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 معناداری (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 فرآیند 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 انجم آن، باعث شده است که متغیر توانین 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 حق‌بیمه، 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 ۰/۱۰۲۲ است که نشاندهنده افزایش احتمال ۱۰/۲۲ درصدی میزان رضایت در صورت افزایش اطلاع‌رسانی است. از آنجا که 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 سواری مانند آن، باعث افزایش رضایت زارعان از بیمه محصولات است. از همین‌رو، باید در سیاستهای آینده صندوق، موضوع اطلاع‌رسانی 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 لاجبیت 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 ۰/۰۰۲۵ است که نشان می‌دهد، در صورت افزایش میزان سابقه آنها در کشاورزی، احتمال افزایش میزان رضایت باغداران از بیمه، ۰/۲۵ درصد است.

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

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره Z	اثر نهایی
ضریب ثابت	-1/1951	2/0222	0/58779	-
تخصیلات کشاورز	0/2823**	0/1282	1/8912	0/0282
سابقه در کشاورزی	0/0250*	0/0222	1/5027	0/0025
سابقه در بیمه	0/0100	0/0299	0/32957	0/0010
گرفتن وام	-0/8220	0/2802	1/3177	0/0228
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	0/0269**	0/0225	1/9988	0/0027
تعداد شکل عضو	0/0988	0/2311	0/29826	0/0100
عملکرد جهاد کشاورزی	-0/2620	0/2982	0/52982	0/0260
فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	0/0014	0/0166	0/08247	0/0001
ارائه خدمات بوقع	0/05829	0/0566	1/02991	0/0058
قوانین و مقررات	0/0608**	0/2286	1/9822	0/0608
میزان غرضت	0/3592*	0/2221	1/5229	0/0222
میزان حق بیمه	0/2111	0/2225	0/90812	0/0212
اطلاعرسانی	0/7062**	0/2219	2/1281	0/0712

Factor for The Calculation of Marginal Effect: 100740
 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

برگرفته از: بانکهای پژوهش



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 بایچه صندوق بیمه و همچنین متغیر ارائه خدمات بوقع 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 ۰/۷۳ است که مناسب بودن مدل را در توضیح رفتار متغیرها نشان می‌دهد. مقدار فاکتور اثر نهایی نیز ۰/۲۲۷۹۶ است.

نتایج به دست آمده، نمایان می‌کند، در واحدهای دامی، متغیرهای تحصیلات، سابقه کشاورزی، سابقه بیمه، متغیر موهومی گرفتن وام و تعداد ساعات 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 تشکیلی که دامداران در آن عضو هستند، (منظور از تشکیلی، 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 مزیت‌های 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.

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

در استان خراسان رضوی

متغیر	ضریب	خطای معیار	آماره χ^2	اثر نهایی
ضریب ثابت	-۰.۲۲۲۶۴	۱/۴۱۰۲	-۱/۳۸۲۷	۰
تحصیلات کشاورز	-۰.۱۷۸۰	-۱/۲۹۸	-۱/۳۷۱۰	-۰.۲۲۱۰
سابقه در کشاورزی	-۰.۱۰۵۳	۰/۰۱۹۳	-۰/۷۹۲۴	-۰/۰۰۳۸
سابقه در بیمه	۰/۰۸۲۷	۰/۰۶۸۶	۱/۲۳۵۲	۰/۰۲۱۰
گرفتن وام	-۱/۳۰۲۹	۰/۲۱۵۳	-۰/۷۲۹۹	۰/۰۷۵۱
تعداد ساعت شرکت در کلاسهای ترویجی	۰/۰۰۱۵	۰/۰۱۸۱	۰/۰۸۵۳۰۱	۰/۰۰۰۴
تعداد تشکیل عضو	-۰/۴۲۱۴*	۰/۳۹۷۸	۱/۵۸۷۱	-۱/۱۵۶۵
عملکرد جهاد کشاورزی	-۰/۱۹۷۷	۰/۳۸۶۵	-۰/۵۱۱۵۸	۰/۰۲۹۰
فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	-۰/۰۰۲۸	۰/۰۰۳۷	-۰/۷۲۹۹	-۰/۰۰۰۷
ارائه خدمات بموقع	-۰/۴۱۱۰*	۰/۲۷۹۴	۱/۲۷۰۹	۰/۰۰۱۹
قوانین و مقررات	-۰/۲۷۸۵***	۰/۱۷۹۰	-۲/۶۷۲۲	-۰/۱۱۸۶
میزان غرامت	-۰/۰۰۸۹	۰/۱۷۲۷	-۰/۵۰۸۲۳	۰/۰۰۲۲
میزان حق بیمه	-۰/۲۲۴۲*	۰/۱۶۵۵	-۱/۴۱۵۲	۰/۰۰۵۸۱
اطلاعرسانی	۰/۴۲۲۷**	۰/۳۱۴۹	۱/۹۶۵۳	-۱/۱۵۲۴

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

برگشت از بانکهای پراکنده

شناختی و عملکردی

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 ناراضی‌نمی‌آورد از بیمه ندارد که نشان می‌دهد، وجود فاصله و یا دور افتاده بودن واحدهای دامی از بانک، تأثیر معنیداری بر رضایت و ناراضی‌نمی‌آورد.

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 ناراضی‌نمی‌آورد دامداران از بیمه محصولات شده است. به نظر می‌رسد که این ناراضی‌نمی‌آورد، نخست به قوانین و فرایندهای قانونی موجود و سپس به ناکافی دامداران از چنین قوانین و فرایندهایی باز می‌گردد 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 ناراضی‌نمی‌آورد از بیمه ندارد. متغیر حق بیمه 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 حق بیمه 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 مزایا و سودمندیهای بیمه است.

۲- جمعیتی 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 نگارشی 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 ناراضیاتی 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 ادارات 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 ترویجی، 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 نهادهایی که تأمین می‌کنند و همچنین به دلیل حمایتی 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 برمی گیرد. 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 لاجست در گروه‌های مختلف زراعی - باغی - دامی

شرح متغیر	واحدهای زراعی		واحدهای باغی		واحدهای دامی	
	ضریب	اثر نهایی	ضریب	اثر نهایی	ضریب	اثر نهایی
شماره ۱	تعمیرات کشاورزی	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	سابقه در کشاورزی	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	سابقه در بیمه	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
شماره ۲	تعداد ساعت شرکت در کارگاه آموزشی	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	تعداد شکل حضور	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	مشاوره جداگانه	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
شماره ۳	ارائه خدمات بنوع	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	میزان غرامت	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	تلاش‌های	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
شماره ۴	گرفتن وام	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	فاصله کشاورز با بانک یا صندوق بیمه	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
	فرآیند و مقررات	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
میزان هزینه	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰

برگرفته از: دانشکده زراعت

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 نارضایی 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.

پیشنهادات

از جمع‌بندی و براینده نظریات کارشناسان مرتبط، می‌توان پیشنهادهای و راهکارهای زیر را ارائه داد:

- توجه به عوامل انگیزشی مانند ارزیابی اصولی و متصفانه خسارت، افزایش میزان غرامت پرداختی، پرداخت بنوع غرامت به کشاورزان بیمه‌گذار، آسان کردن پرداخت غرامت به بیمه‌گذاران، دادن تخفیف خسارت تدبیر 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،



زارغان 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، تربیتی فراهم کنند که بیمه کشاورزی گسترش و تعمیق یابد به طور حتم در درازمدت، شرکتهای و مؤسسههای خصوصی نیز، وارد این بخش می شوند و با رقابت خود بر کیفیت خدمات بیمه ای خواهند افزود.

- می باید به سیاستهای بیمه ای همچون: تنوع پوشش بیمه ای (بیمه کردن همه محصولات و عوامل خطر)، تناسب حق بیمه یا بیمه نامه، ارزیابی اصولی و منصفانه خسارت و ایجاد کمیته های 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 به موقع غرامت به بیمه گذاران و کاهش فاصله زمانی وقوع خسارت تا پرداخت غرامت، ثبت موارد ادعایی بیمه گذار (اعم از موارد پرداخت پذیر و پرداخت ناپذیر) در سابقه بیمه گذار، آسان کردن پرداخت غرامت به بیمه گذاران خسارت دیده، از اهمیت بالایی برخوردار است.



منابع

۱. ساپوری، ف. (۱۳۷۸). فرآیندهای ملی انبساط فرهنگ بیمه کشاورزی: تجربه شمال اردبیل. فصلنامه مطالعات استراتژیک، شماره ۱، ص ۱۰۰-۱۱۰.
۲. میردانی، عزت آبادی، و. و ج. نجفی-بافتی، (۱۳۸۱). آشنایی با بیمه محصولات کشاورزی در ایران و فرآیند مؤثر بر آن. مطالعه موردی: محصول پسته. مجله علوم کشاورزی، سال هجدهم، شماره ۱.
۳. فلاحتی، ج. و نراقیان، و. (۱۳۷۸). بررسی مسائل و مشکلات شروع و انبساط فرهنگ بیمه محصولات کشاورزی در ایران. مجله مطالعات زمین، فضای استراتژی و کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۴. افروز، و. (۱۳۸۱). تاثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایت بیمه گذاران کشاورزی: مطالعه صنعت بیمه. سال شانزدهم، شماره ۳، ص ۳۳-۴۴.
۵. قائد امینی، ج. (۱۳۷۶). عوامل مؤثر بر رضایت بیمه گذاران و افزایش فروش شرکت های بیمه: مطالعه صنعت بیمه. سال هجدهم، شماره ۳، ص ۳۱-۴۱.
۶. مسیری، ج. (۱۳۷۶). بررسی سطح رضایت بیمه گذاران لیسانس بیمه از دیدگاه توسعه: مطالعه صنعت بیمه. سال شانزدهم، شماره ۳، ص ۴۱-۴۲.
۷. میهنپسین ستار و همکاران، (۱۳۸۱). مطالعه مقایسه نگرشهای سهامداران فعالان بیمه کشاورزی توسعه و امنیت سرمایه گذاری 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. Ash, S.A Johnson, M., (2004), "Compatibility Effects in Evaluations of Satisfaction of Loyalty", *Journal of Economic Psychology*. Article in Press, Corrected.
10. Chearapob, W., (1994), "Guidelines for Implementation of Crops Insurance Scheme in Thailand", *Policy and Planning Department*. Cache of http://www.buac.in.th/eng/acc/technical/crop_insurance/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. Vanderveer, 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), LEI/ILLO, Den Haag.
18. Warnock, P.(1992), "Surveying Client Satisfaction", *Journal of Extension*, Volume 30, No. 1.