

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

دکتر ناصر شاهنوشی<sup>\*\*</sup>، علی عدالتیان<sup>\*\*\*</sup>، حمیده خاکسارآستانه، سحر سلطانی، فاطمه رحمانی<sup>\*\*\*\*</sup>

### چکیده

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

### کلیدواژه‌ها:

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

بیمه و  
کشاورزی

سال شانزدهم  
شماره ۲۲  
۱۳۸۸

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

E-mail: naser.shahnoushi@gmail.com

\*\* دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه فردوسی مشهد

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

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

اطلاعات، سالیانه میوهان تولید می‌شود و زمان پیمه کردن محصولات و برگزیدن بهترین باغچه‌های آموزشی-تربیتی در مورد پیمه محصولات کشاورزی از دیگر

زیادتی کارهایی باغداران پیمه‌کار استان را از پیمه محصولات کشاورزی تشکیل داده‌اند.

جدول شماره ۱۰: اولویت‌بندی دهیهای آموزشی برای میوه‌کاران و اهدافی باقی

با استفاده از روش SAW

اولویت	دلیل	عوامل
۱	برداشت نشدن میوه از سوی مسئولان در زمان برداشت	عوامل ساختاری
۲	برداشت نشدن میوه به سبب کمبود میوه در زمان برداشت	عوامل ساختاری
۳	برداشت نشدن میوه از سوی مسئولان	عوامل ساختاری
۴	سود اطلاع رسانی برای میوه‌کاران و باغچه‌های پیمه	عوامل ساختاری
۵	چاشنی‌های فراموشی میوه محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۶	مرد اطلاع رسانی مناسب در مورد انواع میوه و زمان پیمه	عوامل ساختاری
۷	گرم محصولات	عوامل ساختاری
۸	بروز نشدن باغچه‌های آموزشی-تربیتی برای میوه‌کاران	عوامل ساختاری
۹	راه برداشت میوه طی پیمه	عوامل ساختاری
۱۰	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۱۱	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۱۲	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری

ساختن میوهان و انگوران

ساختن میوهان و انگوران

جدول شماره ۱۱: اولویت‌بندی دهیهای آموزشی برای میوه‌کاران و اهدافی برای

با استفاده از روش SAW

اولویت	دلیل	عوامل
۱	برداشت نشدن میوه از سوی مسئولان در زمان برداشت	عوامل ساختاری
۲	برداشت نشدن میوه به سبب کمبود میوه در زمان برداشت	عوامل ساختاری
۳	برداشت نشدن میوه از سوی مسئولان	عوامل ساختاری
۴	سود اطلاع رسانی برای میوه‌کاران و باغچه‌های پیمه	عوامل ساختاری
۵	چاشنی‌های فراموشی میوه محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۶	مرد اطلاع رسانی مناسب در مورد انواع میوه و زمان پیمه	عوامل ساختاری
۷	گرم محصولات	عوامل ساختاری
۸	بروز نشدن باغچه‌های آموزشی-تربیتی برای میوه‌کاران	عوامل ساختاری
۹	راه برداشت میوه طی پیمه	عوامل ساختاری
۱۰	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۱۱	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری
۱۲	مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی	عوامل ساختاری

مرد میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی

به همین ترتیب در اهدافی باقی، برداشت نشدن میوه از سوی مسئولان در مورد برخی جوانان، زیاد بودن مبلغ حق پیمه، تکلیف شدن در حق پیمه به پیمه‌کاران خسارت قوی در طول مدت اعتبار پیمه‌نامه ملی، چالش‌های فراموشی از خدمات پیمه محصولات کشاورزی، برخورد نامناسب میوه‌کاران و میوه‌ها در محصولات پیمه‌کار، میوه‌های موجود در میوه‌ها و میوه‌ها در محصولات کشاورزی، اطلاعات نامناسب موجود بین پیمه‌کار و پیمه‌کار، نبود اطلاع رسانی برای میوه‌کاران و میوه‌ها، میوه‌های پیمه محصولات کشاورزی در محل کردن مستلزم پیمه‌کاران، نبود



فروزدهی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، دشواریهای موجود در هوادایی و هورات بیمه محصولات کشاورزی، تطهیل نامان در حقیقه به بیمهگذاران خسارت نیده در طول مدت اعتبار بیمهنامه طلی، زیاد بودن مبلغ حقیقه، اطلاعات نامتجانسی موجود بین بیمهگر و بیمهگذار، نبود اطلاع رسمی متناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای و عدم اطلاع رسمی بین‌المللی و توانیهای مزینها و توانیهای بیمه محصولات کشاورزی، مهمترین این عوامل به شمار می‌آیند.

#### جمعیتدی و پیشنهادها

در یک جمعیتی هکی از نظرها و دیدگاهی بیمهگذاران واحدهای زراعی، باسی و باسی و نیز، کارشناسان مرتبط با موضوع بیمه در سازمان جهادکشاورزی، مسئول بیمه، بانک کشاورزی و کارگران بیمه کشاورزی استان خراسان رضوی، نظریاتی ناراضحی بیمهگذاران از بیمه محصولات کشاورزی را باید، پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئول در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزانی کمتر از خسارت، چالشهای فرایند لاری بیمه محصولات کشاورزی، برگزار نشدن فعالیتهاهی آموزشی - فزوهی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، نشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات از خدمات بیمه‌ای و زیاد بودن مبلغ حقیقه دانست.

در نهایت، از بیمهگذاران و کارشناسان مورد مطالعه، درباره ارائه راهکارهای اجرایی برای افزایش و بهبود عملکرد مسئول بیمه کشاورزی و ارائه خدمات بیمه‌ای متناسب، نظرخواهی به عمل آمد. از جمعیتی و برابند نظرهای این افراد می‌توان به پیشنهادها و راهکارهای زیر اشاره کرد:

۱- برای بهبود عملکرد مسئول بیمه کشاورزی، باید به سیاستهای بیمه‌ای هموزن تیوع پوشش بیمه‌ای ارائه کردن همه محصولات و عوامل خطر، متناسب

حقیقه یا بیمهنامه، ارزیابی اصولی و منصفانه خسارت و ایجاد کمیته‌های تعیین خسارت از سوی کارشناسان خبره برای نظارت در مورد برآورد بیمه‌نامه و منصفانه خسارت، توجه کرد همچنین افزایش میزان غرامت پرداختی تا سطح حداکثر بیمه، پرداخت بویع غرامت به بیمهگذاران و کاهش فاصله زمانی وقوع خسارت تا پرداخت غرامت. ثبت موارد اعلامی بیمهگذار، اهم از موارد پرداخت شمسی و پرداخت بیمی در سالیله بیمهگذار، آسانسازی پرداخت غرامت به بیمهگذاران خسارت بیمه از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین می‌توان، به دیگر موارد، از جمله: آسانتر کردن مراحل لاری بیمه و کاهش برخی از پیش چالشهای لاری، تخفیف برای خسارت نشین و تعیین شرط بیمه برای کشاورزان متقاضی دریافت خدمات یا تسهیلات ایجاد واحد بازاریابی در مسئول بیمه، به منظور اطلاع‌رسانی و گستردن خدمات بیمه‌ای و ترغیب دیگر شرکتهای بیمه به زین پوشش لاری‌های ریسکهای سیمتالیگ اشاره دانست.

۲- حقیقه‌ها باید، مبتنی بر محاسبات آماری مطمئن و استفاده از گزارشهای جوی موجود و گزارشهای جمع‌آوری شده درباره کشاورزان بیمه شده باشد. حقیقه باید اقدر باشد که متوسط غرامتها، هزینه‌های اجرایی و کمک برای اندوختن نظیره مالی را جبران کند. همچنین حقیقه‌ها و غیر آنها باید، با سطح مختلف خطر افراد کشاورز و نه با میانگینهای منطقه‌ای متناسب باشد. از سویی، هزینه‌های اجرایی بیمه مزایح کوچک می‌تواند، با بیمه‌گروههای کشاورز در کنار افراد کاهش یابد. از دیگر موارد درخور توجه می‌توان به خسارت کردن حقیقه دریافتی و غرامت پرداختی بر اساس پتانسیل تولید بیمه‌گذار، بسته‌بندی مناطق به مناطق بوی خطر، کاهش و بیان خطر یا هدف تعیین نرخ متجان حقیقه، تعیین حقیقه بر اساس شاخصی آبروهرا محور و انجام نظرسنجی‌های دوره‌ای به منظور ارائه فرمولی متناسب برای تعیین حق بیمه دریافتی و غرامت پرداختی اشاره دانست.

## مقدمه

بیمه کشاورزی، بالاترین هزینه‌های اجرائی و عملیاتی و بیشترین توانمندیا و تألیفها را برای رواداروس با مشارکتها دارد و یکی از مناسبترین سازوکارها برای ایجاد امنیت سرمایه‌گذاری در بخش کشاورزی به‌شمار می‌آید. برآنها به دلیل اهمیت راهبردی و کلیدی بخش کشاورزی با برنام‌های مختلف، تلاش برای گسترش و فراگیر ساختن بیمه در بین کشاورزان بارزید از سوی بخش بیمه کشاورزی در جامعه روستایی، مانده هر توانمندی دیگری از سوی تولیدکنندگان محصولات کشاورزی با مطلوبیت روبه رو می‌شود و با به‌کندی پیش خواهد رفت و پذیرش آن زمانبر است. یکی از راه‌هایی که در توسعه بیمه کشاورزی می‌تواند موثر باشد، هماهنگ و نزدیک کردن این برنام‌ها با خواسته‌های آنها و انتظارات کشاورزان است. از هم‌پارو، رویکردی و تلاش برنام‌های بیمه باید در راستای برآوردن انتظارات کشاورزان باشد تا در این صورت کشاورزان رضایتمند به نظر و کسوفش آن در میان دیگر کشاورزان برآوردند. بنابراین، انگامی از انتظارات و خواسته‌های کشاورزان و بررسی میزان رضایتمندی و عوامل سازشلی و سادگاری مؤثر بر آن، در خور اهمیت است. استفاده از نظریات کشاورزان در اینگونه آرزوهای می‌تواند، اطلاعات مهمی را در این باره ارائه دهد. در همین راستا و در ادامه این مقاله، نتایج برخی مطالعات داخلی و خارجی در زمینه رضایتمندی از بیمه کشاورزی آورده شده است.

سجایی و همکاران (۱۳۸۶) به تعیین عوامل ریسک‌پذیر در گاردریهای سنتی و عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران پرداخته‌اند. آنها بهترین عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی را چگونگی و شیوه برخورد کارشناسان و سرعت بازپرد آموها و وقت عمل در تعیین خسارت، برشمردند، اما عمده بیمه‌گذاران از مقدار غرامت پرداختی ناراضی بودند و سرعت پرداخت غرامت را نامطلوب دانستند.

گرسی و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی، به بررسی رضایتمندی از بیمه محصولات کشاورزی و سازوکارهای مؤثر بر آن پرداخته‌اند. در این مطالعه، نقشه

پایه‌های مربوط به میزان رضایتمندی کشاورزان بیمه‌گذار در سه استان فارس، بوشهر و کهگیلویه‌بویراحمد ارائه شده. سپس سازوکارهای مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران شنید گردیده است. یافته‌های این پژوهش نشان‌دهنده سطح پایینی از رضایتمندی برآوردن بیمه کشاورزی در بین کشاورزان است. در میان سه استان یاد شده، بالاترین سطح رضایتمندی، به ترتیب مربوط به استان بوشهر، فارس و کهگیلویه‌بویراحمد است.

رستگ و رضوانی (۱۳۸۶) عوامل مؤثر بر توسعه بیمه محصولات راهبردی کشاورزی را در شهرستان خدابنده، مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش، با توجه به رضایت پایین کشاورزان از عوامل مهمون سرعت پرداخت غرامت و مقدار غرامت دریافتی پیشنهاد شده است که با به‌کارگیری شهرداری از سوی مسئول بیمه کشاورزی، پرداخت غرامت به کشاورزان آسیب دیده با سرعت و وقت بیشتر انجام گیرد تا موجب تقویت انگیزه کشاورزان شود. در پژوهشی دیگری، سوزن و وورد (۲۰۰۶) رضایت ۱۶۵۰ بیمه‌گذار را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌گذاران، به ترتیب اهمیت عبارت است از: اطمینان به کیفیت خدمات ارائه شده، قابلیت ترک و وضوح اطلاعات عرضه شده، توجه کلی به نیازهای بیمه‌گذاران، مشاوره‌های موجود در واحدهای خدمت‌رسانی، پشتیبانی، اعتماد به حفاظت از اطلاعات شخصی، رویکرد نظردار، اطمینان کامل به شرکت بیمه، زمان لازم برای حل کردن مسئله، کلیت و سوده بودن مشورت.

مورسین و همکاران (۲۰۰۶) به‌کار کشاورزان را در مورد ریسک و مدیریت ریسک در میان رانکاران قلند با استفاده از تحلیل عاملی مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که تولید و قیمت، مهمترین منبع ریسک از دید کشاورزان است و اجرائی بیمه، مسئولترین راهبره برای مدیریت ریسک است. پارلت همکاران (۲۰۰۶) پذیرش بیمه محصولات پایه و سوپا از سوی کشاورزان مناطق

## نمونه و جامعه آماری

کشور  
مردم  
۱۳۸۶

1. Muzo and Verzee
2. Meuwissen et al
3. Benini et al

از کانزاس، لوئیزیانا و میسیسیپی ایالات متحد آمریکا را مطالعه و گزارش کرده‌اند که زارمان این مناطق نسبت به تولیدکنندگان دیگر ایالتی آمریکا، کمترین برای خرید بیمه محصولات کشاورزی دارند. آنان استقلال نسبی زارمان از بیمه کشاورزی را به هزینه پالی بیمه در منطقه، کاهش در طرح قراردادهای مخاطره‌های احتمالی نسبت دادند.

پاتریک<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) در مطالعه خود، راهبردهای ریسکی برای رویارویی با تغییرات

را به گروه‌های اصلی تولیدی، بازاریابی و مالی تقسیم‌بندی کرد. واکنشهای تولیدی و بازاریابی همانگونه که از ناآشنان پیداست، به طور مستقیم با ریسکهای تولید و بازاریابی ارتباط دارند. واکنشهای تولیدی به طور مستقیم در زمینه تغییرپذیری در تولید عمل می‌کنند. واکنشهای بازاریابی، ریسک، از راه کم کردن دامنه تغییرات براساسها یا انتقال ریسکهای قبلی به اشخاص یا نهادهای دیگر عمل می‌کنند. در یک جمعیتی می‌توان بهترین عوامل مؤثر بر ریسکات از بیمه را، عوامل سازمانی سوزش با عملکرد مستقیم بیمه، عوامل ساختاری بخشی و بخش‌های کشاورزان برشمرد. در بیشتر این مطالعات، ایجاد ساختارهای مناسب، آموزش و اطلاع‌رسانی و تغییرات سازمانی مؤثر بر مستقیم بیمه کشاورزی، به عنوان راهکارهایی برای بهبود خدمات بیمه‌ای برشمرد شده است.

### روشها و ابزارهای پژوهش

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

بازمانان و باقیمانده برچوبار از مرتبه‌های بیمه کشاورزی در شهرستانهای مختلف استان خراسان رضوی اطلاعات مورد نظر در مورد ویژگی‌های فردی، چگونگی بیمه محصولات و میزان ریسکات از عملکرد مستقیم بیمه کشاورزی و دیگر سوابد جمع‌آوری شده است.

در این پژوهش، جامعه آماری در برگیرنده همه زارعان، باقیمانده و باقیمانده بیمه‌گذار در استان خراسان رضوی بوده و برای شمول‌گیری نیز، از روش در مرحله‌ای خوشه‌ای استفاده شده است. خوشه‌ها در این مطالعه شهرستانهای مختلف استان خراسان رضوی بوده و بیمه‌گذاران واحدهای زراعی، پالی و داسی در شهرستانهای مورد نظر هم به طور تصادفی انتخاب شده‌اند. حجم نمونه نیز، بر اساس روش کوکران، بیش از ۱۰۰۰۰ در نظر گرفته شد و در گروه زارعان بیمه‌گذار ۵۰۰ نمونه، در گروه باقیمانده، ۲۵۰ نمونه و در گروه باقیمانده ۷۰۰ نمونه به دست آمد. برای تکمیل پژوهش، از دیدگاههای ۱۱۰ نفر از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی، بانک کشاورزی و صندوق بیمه کشاورزی، نظرخواهی به عمل آمد.

در بخشهای اول پژوهش، آمارهای مبتنی و اصراف مهار و نیز، آزمون‌های در کار رفته است. این آزمون‌های استفاده می‌شود که پژوهشگر بتواند، توزیع نسبت مقادیر یک متغیر را در رده‌های مختلف، با توزیعی از پیش تعیین شده، مقایسه کند.

همچنین برای ارزیابی‌های سوابد در دست بررسی، از تکنیک «مجموع ساده وزین» استفاده شده است. این روش یکی از قدیمی‌ترین روشهای به کار رفته در MADM است. به گونه‌ای که با منظور شدن بودن برآورد W (وزن اهمیت از شاخصها) برای آن، سانسوزین گزینه (A) به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$A^* = \left| \left| \max_i \left| \frac{\sum_j W_j / r_j}{\sum_j W_j} \right| \right| \right|$$

۱. Simple Additive Weighting Method (SAW)

به گونه‌ای که:  $\sum_{i=1}^n x_i = 1$

$$x_i = \left| \max_j x_j \right|$$

این روش نیاز به مقایسه‌های مشابه و با اعداد بزرگ‌تری می‌توانش شده، زاده که بتوان آنها را با یکدیگر مقایسه کرد.

#### نتایج و بحث

۱- بررسی دیدگاه‌های بیمه‌گذاران و اهدافی رزایی، باغی و دانی نیز اصولی بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی

یافته‌های جدول‌های شماره ۱، ۲ و ۳ دیدگاه‌های بیمه‌گذاران و اهدافی رزایی، باغی و دانی را نیز اصولی بیمه کشاورزی نشان می‌دهد. این موارد در جدول‌های شماره ۱ تا ۳ جدولی مانند شیوه افلاخ بررسی می‌شود. در زمینه هدفها و سودمندیهای افول (یا) بیمه، شیوه افلاخ رسانی کارگرکاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه، شیوه افلاخ رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه کشاورزی، چگونگی تنظیم و عقد قرارداد، سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه، سرعت بازپرد کارشناسان از واحد زیر پوشش خود، در هنگام پدید آمدن خطر، چگونگی برخورد کارشناسان امیران تعهد- آگاهی- تعویبه- ادب و خوشرویی) بر تعیین خسارت واره شده، وقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت واره شده میزان غرامت پرداختی از سوی صندوق بیمه، سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت، رعایت عدالت در برخورداری از خدمات بیمه (چگونگی و میزان تعیین خسارت و پرداخت غرامت) و عوامل ساختاری از جمله دسترسی آسان و راحت به کارگزار و کارشناسی بیمه و نیز، میزان حق بیمه محمولات است. در پایان نیز هر یک از این موارد در چهارچوب یک فرضیه آماری، مورد آزمون واقع شده است.

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، زارعان، باغداران و دامداران مورد مطالعه در استان خراسان رضوی، از همه فعالیت‌های مرتبط با بیمه محمولات کشاورزی از بعد سازرایی و ساختاری، رعایت داشته‌اند و بر اساس آماره‌های موجود حساسیتی نشان‌دهی

این بیمه‌گذاران با اطمینان ۹۹ درصد در تمامی موارد، تصمیم‌پذیر به کل بیمه‌گذاران

کشاورزی استان خراسان رضوی است.

مجموعاً، بیشترین بیمه‌گذاران مورد بررسی بر این باورند که بیمه محمولات کشاورزی، باعث افزایش تولید آنها شده است. مقدار آماره‌های در (۷۸/۱۷۸) مشابهت کشاورزی، باعث افزایش تولید آنها شده است. مقدار آماره‌های در (۷۸/۱۷۸) مشابهت تصمیم آن با اطمینان ۹۹ درصد به کل بیمه‌گذاران کشاورزی استان است. افزون بر اینک عملکرد صندوق بیمه کشاورزی از نظر بیمه‌گذاران باعث افزایش تولید آنها شده و به افزایش آگاهی و بهبود سببیت در واحدهای تولیدی آنها کمک کرده است. در این مورد نیز آماره‌های موجود به دست آمده این نتیجه را با اطمینان ۹۹ درصد به کل جامعه آماری بیمه‌گذاران و اهدافی تولیدی کشاورزی استان تعمیم می‌دهد. به همین ترتیب، از نظر بیشتر بیمه‌گذاران موجود در نمونه آماری، صندوق بیمه کشاورزی توانسته است در هنگام پدید آمدن خطر، به گونه‌ای مطلوب و مناسب به بیمه‌گذاران کشاورزی کمک کند و از کارهای لازم برخوردار بوده است. نتایج آزمون این فرضیه نیز نشان می‌دهد، دیدگاه‌های بیمه‌گذاران مورد مطالعه در زمینه کارایی و چگونگی فعالیت صندوق بیمه در هنگام پدید آمدن خطر با اطمینان ۹۹ درصد، تصمیم‌پذیر به کل بیمه‌گذاران استان است. از طرفی، بیشتر بیمه‌گذاران مورد بررسی، نسبت به بیمه کردن واحد خود، رعایت داشته‌اند و این نتیجه نیز، با اطمینان ۹۹ درصد، به کل بیمه‌گذاران استان خراسان رضوی، تعمیم پذیر است.

با این همه، گفتنی است، در مجموع، اگرچه بیشتر بیمه‌گذاران مورد بررسی، از فعالیت‌های مرتبط با بیمه محمولات کشاورزی، رعایت داشته‌اند، اما این رعایت، بیشتر در حد متوسط بوده است. از طرفی، میزان آگاهی رزایی، نظام بیمه محمولات متوسط و انتخاب کردنه‌ها، بیشترین برای افزایش کارایی نظام بیمه محمولات کشاورزی، همپایان نیاز به بهبود شیوه ارائه خدمات بیمه‌ای از بعد ساختاری و سازرایی است.

جدول شماره ۱: درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بیمه گذاران واحدهای باغی پیرامون عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی

ردیف	مباحث مورد بررسی	امتیاز کم	امتیاز کم	گم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بسیار	امتیاز	اماره خیر/دو	مستفادین
۱	شبه اطلاع رسانی برامون اهداف و فوائد بیمه	۱۸	۲۱	۱۲	۲۵	۲۱	۲۲	۲۸	۲۷	۸۱۷۳۳	۱۰۰۰۰
۲	شبه اطلاع رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه	۱۰	۲	۱۰	۳۷	۲۵	۲۱	۲۲	۲۷	۱۲۶۸۳۷	۱۰۰۰۰
۳	شبه اطلاع رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۵	۲۲	۲۲	۲۲	۷۲۱۳۳	۱۰۰۰۰
۴	مکانگی نظمه و عقد قرارداد	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۰۷۸۸۱	۱۰۰۰۰
۵	سرعت عمل در انضمام امور اداری از صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۰۱۵۲۸	۱۰۰۰۰
۶	سرعت بازه بیمه کارشناسان از واحد خود در هنگام بیمه آمدن خطر	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۵۷۵۰۲	۱۰۰۰۰
۷	مکانگی برخورد کارشناسان در تعیین خسارت وارده شده	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۷۵۵۸۸	۱۰۰۰۰
۸	دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارده شده	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۷۲۲۸	۱۰۰۰۰
۹	میزان فراموش برداشتی از سوی صندوق بیمه	۸	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۵۲۲	۱۰۰۰۰
۱۰	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت فراموش	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۱۸۳۳	۱۰۰۰۰
۱۱	رعایت عدالت در برخورد اداری از خدمات بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۵۱۲۲	۱۰۰۰۰
۱۲	مستمری آسنان و راضی به کارگزار و کارشناسان بیمه	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۸۸۱۲۲	۱۰۰۰۰
۱۳	میزان حق بیمه محصولات خود	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۸۱۲۲	۱۰۰۰۰
۱۴	استمرار و افزایش تولید در واحد تولیدی	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۵۲۲۲۲	۱۰۰۰۰
۱۵	افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحد تولیدی	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۰۱۲۲	۱۰۰۰۰
۱۶	گواهی صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۸۱۲۲	۱۰۰۰۰
۱۷	رضایت از بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۷۸۱۲۲	۱۰۰۰۰

برگرفته از: بانکهای پژوهش

تألیف: سیدعلی حسینی و همکاران

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

ردیف	مباحث مورد بررسی	امتیاز کم	امتیاز کم	گم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	بسیار	امتیاز	اماره خیر/دو	مستفادین
۱	شبه اطلاع رسانی در زمینه اهداف و فوائد بیمه	۱۱	۱۲	۱۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۱۱۲۲	۱۰۰۰۰
۲	شبه اطلاع رسانی کارگزاران بیمه در زمینه انواع و شرایط بیمه	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۰۱۲۲	۱۰۰۰۰
۳	شبه اطلاع رسانی بانک کشاورزی و صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۴	مکانگی نظمه و عقد قرارداد	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۵	سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۶	سرعت بازه کارشناسان از واحد زیر نظر خود در هنگام بیمه آمدن خطر	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۱۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۷	مکانگی برخورد کارشناسان در تعیین خسارت وارده شده	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۸	دقت عمل کارشناسان در تعیین خسارت وارده شده	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۹	میزان فراموش برداشتی از سوی صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۰	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت فراموش	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۱	رعایت عدالت در برخورد اداری از خدمات بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۲	مستمری آسنان و راضی به کارگزار و کارشناسان بیمه	۱۰	۲	۱۰	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۳	میزان حق بیمه محصولات	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۴	استمرار و افزایش تولید در واحد تولیدی	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۵	افزایش آگاهی و بهبود مدیریت در واحد تولیدی	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۶	گواهی صندوق بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰
۱۷	رضایت از بیمه	۲	۲	۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲	۲۲۸۲۲	۱۰۰۰۰

برگرفته از: بانکهای پژوهش

تألیف: سیدعلی حسینی و همکاران



۲- بررسی عللهای اثرات منفی از بیمه در واحدهای زراعی، باغی و دامی استان

بر اساس نتایج به دست آمده برخی از بیمه‌گذاران مورد بررسی، از فعالیت‌های مرتبط با بیمه محصولات کشاورزی رضایت نداشته و با رضایت نسبی بالنده اند. بنابراین در این بخش از پژوهش، عللهای نارضایتی بیمه‌گذاران از بیمه کشاورزی از دیدگاه سازگاری و سازگاری و از دیدگاه بهره‌دهی و کارایی آن مورد مطالعه، بررسی شده و در ادامه، هر یک از موارد در چهارچوب یک فرضیه با استفاده از آزمون هم‌بستگی تعیین زود شده و چگونگی تعیین نتایج به کل جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته است.

**نتایج و بحث**

۱-۲- بررسی عللهای نارضایتی از بیمه محصولات کشاورزی از دید بیمه‌گذاران استان نظرخواهی از بیمه‌گذاران مورد مطالعه در واحدهای زراعی، باغی و دامی استان خراسان رضوی، پیرامون هر یک از عللهای نارضایتی، به تکنیک سازهایی و سازهایی در جدولهای شماره ۲ و ۳ آورده شده است.

بر طبق داده‌های جدول شماره ۲، زارعان بیمه‌گذار مورد مطالعه، عوامل سازگاری همچون پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئولین بیمه در مورد با برخی عوامل، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت وارده، عدم پرداخت نشدن موقع غرامت از سوی بانک، اطلاع رسانی نامناسب در زمینه مزایاها و توانمندیهای بیمه محصولات کشاورزی، چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاع نامناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار و برکنار نشدن و نبود یا کمبود فعالیت‌های آموزشی - ترویجی پیرامون بیمه محصولات کشاورزی را از عللهای نارضایتی خود از بیمه، برشمردند.

جدول شماره ۳ درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بیمه‌گذاران واحدهای دامی پیرامون عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی

ردیف	میانگین مورد پرسش	امتیاز	تعداد	نسبت	رتبه	تعداد	نسبت	رتبه	امتیاز	رتبه
۱	شبه اتفاق رضای منصوص اتفاق و نواقص بیمه	۱۱۱	۱۹۹	۱۰۰	۱	۲۷۰	۱۰۰	۱	۱۱۱	۱
۲	شبه اتفاق رضای اکثر افراد بیمه در خصوص انواع و شرایط بیمه	۱۰۲	۱۸۶	۱۰۰	۲	۲۶۰	۱۰۰	۲	۱۰۲	۲
۳	شبه اتفاق رضای مالک و صندوق بیمه	۱۰۲	۱۸۶	۱۰۰	۳	۲۶۰	۱۰۰	۳	۱۰۲	۳
۴	مطلوبی نظریه و عقد قرارداد	۹۴	۱۷۲	۱۰۰	۴	۲۴۰	۱۰۰	۴	۹۴	۴
۵	سرعت عمل در انجام امور اداری از سوی مسئولین بیمه	۹۰	۱۶۲	۱۰۰	۵	۲۴۰	۱۰۰	۵	۹۰	۵
۶	سرعت پرداخت کارگزاران از واحد خود در هنگام بروز آفات فصل	۸۲	۱۵۰	۱۰۰	۶	۲۴۰	۱۰۰	۶	۸۲	۶
۷	مطلوبی و مورد کارگزاران در تعیین خسارت وارده شده	۸۲	۱۵۰	۱۰۰	۷	۲۴۰	۱۰۰	۷	۸۲	۷
۸	فقد عمل کارگزاران در تعیین خسارت وارده شده	۷۴	۱۳۲	۱۰۰	۸	۲۴۰	۱۰۰	۸	۷۴	۸
۹	میزان پرداخت پرداختی از سوی صندوق بیمه	۷۴	۱۳۲	۱۰۰	۹	۲۴۰	۱۰۰	۹	۷۴	۹
۱۰	سرعت عمل صندوق بیمه در پرداخت غرامت	۷۴	۱۳۲	۱۰۰	۱۰	۲۴۰	۱۰۰	۱۰	۷۴	۱۰
۱۱	رضایت مالک در موضوع اداری از خدمات بیمه	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۱	۲۴۰	۱۰۰	۱۱	۶۶	۱۱
۱۲	مستوی آسان و راحتی به کارگزار و کارکنان بیمه	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۲	۲۴۰	۱۰۰	۱۲	۶۶	۱۲
۱۳	میزان حق بیمه محصولات	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۳	۲۴۰	۱۰۰	۱۳	۶۶	۱۳
۱۴	استقرار و کارکنان تولید در واحد تولیدی	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۴	۲۴۰	۱۰۰	۱۴	۶۶	۱۴
۱۵	فرایند اداری و تعداد مراجعات در واحد تولیدی	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۵	۲۴۰	۱۰۰	۱۵	۶۶	۱۵
۱۶	کارایی صندوق بیمه	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۶	۲۴۰	۱۰۰	۱۶	۶۶	۱۶
۱۷	رضایت از بیمه	۶۶	۱۲۰	۱۰۰	۱۷	۲۴۰	۱۰۰	۱۷	۶۶	۱۷

برگرفته از بانکهای پژوهش

تعمیرپذیری و در نهایت، نبود اطلاع رسانی بین‌المللی موزیها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۰ درصد، نرخ تورم تقسیم به کل باغداران بیمه‌گذار استان خراسان رضوی است.

عوامل ساختاری تأخیرهایی از بیمه از دید باغداران مورد مطالعه نیز، در برآورد نهاده‌های ناشی از خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت تا بانک، دور افتاده بودن روستا و نبود چانه مناسب و سخت و دشوار بودن رست و آمدن مشغول بیمه و بانک، ناشی از سربانه گاهی و دسترسی ناآشنی کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حقیقیه، دشواریهای موجود در قوانین مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حقیقیه، اصلاً نشنن هزینه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، و ناشی تخلف در حقیقیه به بیمه‌گذاران خسارت شدیده در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه تلقی است.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بین‌المللی عوامل ساختاری نیز نشان می‌دهد، نظرها و دیدگاههای باغداران بیمه‌گذار مورد مطالعه در زمینه دشواریهای موجود در قوانین مقررات بیمه محصولات کشاورزی، زیاد بودن مبلغ حقیقیه و اصلاً نشنن هزینه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیرپذیری و در زمینه برخوردار نبودن برخی تولیدات زراعی از خدمات بیمه‌ای نیز، با اطمینان ۹۵ درصد، در خور تقسیم به کل جامعه بیمه‌گذاران است.

بر طبق آمار و اطلاعات جدول شماره ۴، از نظر باغداران مورد مطالعه در استان خراسان رضوی، پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئول بیمه در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت، پرداخت نشدن به‌وقوع غرامت، نبود اطلاع رسانی بین‌المللی موزیها و تواناییهای بیمه محصولات کشاورزی، و برگردان

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

بر طبق نتایج آزمونهای آساری در زمینه عوامل ساختاری، تنها نظرها و دیدگاههای باغداران بیمه‌گذار استان بین‌المللی موردی همپون پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئول بیمه در مورد برخی حوادث، پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت و برگردان نشدن فعالیت‌های آموزشی- ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی، با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیرپذیری به کل جامعه آماری باغداران بیمه‌گذار استان خراسان رضوی است.

از دیگر سو، موردی مانند ناآشنی سربانه گاهی و دسترسی ناآشنی کشاورزان به منابع اعتباری برای پرداخت حق بیمه، دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی عوامل خطر از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران، زیاد بودن مبلغ حقیقیه و اصلاً نشنن هزینه‌های مختلف به بیمه‌گذاران، فعالیت‌های ساختاری تأخیرهایی از بیمه‌گذاران را در حد‌های بالایی است.

در بین عوامل ساختاری که از نظر باغداران مورد مطالعه، فعالیت‌های تأخیرهایی از بیمه به شمار می‌آید، موارد دشواریهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، برخوردار نبودن برخی عوامل خطر از خدمات بیمه‌ای، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه‌گذاران و اصلاً نشنن هزینه‌های مختلف به بیمه‌گذاران با اطمینان ۹۹ درصد، تعمیرپذیری و زیاد بودن مبلغ حقیقیه با اطمینان ۹۵ درصد، در خور تقسیم به کل جامعه آماری است.

جدول شماره ۱۵ درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بهره‌گذاران پرامون طلای نارنجی از بیمه در واحدهای باغی استان خراسان رضوی

مشکلات نارنجی	امثالاً	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	آماره خرد	میانگین
برداشت نشدن ترانس از سوی صندوق در مورد برخی موارد	۹/۵۸	۶/۵۹	۱۳/۳۷	۳۸/۱۴	۱۹/۱۶	۲۲/۱۶	۲۵۳۰	۱۰۰۰
برداشت ترانس به میزان کمتر از خسارت	۵/۳۶	۱۱/۵	۳۳/۱۷	۳۸/۵۷	۱۹/۳۴	۱۹/۳۴	۵۰۱۳۸	۱۰۰۰
برداشت نشدن به موقع ترانس از سوی بانک	۱۷/۰۵	۳/۳۳	۱۹/۸۷	۱۸/۷۷	۲۷/۹۱	۲۰/۴۸	۱۸۸۸	۱۰۰۰
در مورد نامناسب و پاشنه‌گون بودن کارمندان بانک و صندوق بیمه	۲۳/۱۸	۱۳/۴۴	۱۹/۳۱	۳۹/۹۲	۱۰/۰۹	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
نمود اطلاع رسانی پرامون ترانس و توانمندسازی بیمه محصولات کشاورزی	۱۹/۷۷	۵/۱۶	۳۱/۹۹	۳۱/۹۱	۲۰/۹۵	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	۱۰/۳۷	۳/۳۳	۱۹/۸۷	۳۸/۵۷	۱۹/۳۴	۸/۹۷	۱۹/۳۴	۱۰۰۰
نمود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات	۱۸/۳۷	۶/۱۳	۱۹/۳۳	۳۳/۰۱	۱۹/۰۱	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
اطلاعات نامناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار	۱۳/۱۹	۶/۳۵	۱۵/۳۸	۳۰/۰۰	۱۳/۳۴	۱۳/۳۴	۹/۸۱	۱۰۰۰
برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی - گروهی در مورد بیمه محصولات	۱۳/۱۹	۸/۸۳	۱۹/۳۳	۳۳/۰۵	۱۹/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
استرس ناشی از عدم بیمه و فاصله زیاد بین محل سکونت تا بانک	۱۷/۹۸	۱۱/۱۸	۱۹/۹۲	۳۸/۹۵	۱۹/۱۱	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
توجه‌انداز بودن روستا و نمود جاده نامناسب و ساخت و سازهای بدون رعایت و آلودگی تا صندوق بیمه و بانک	۳۲/۱۵	۱۰/۰۷	۱۷/۹۵	۳۰/۰۰	۱۹/۱۱	۸/۹۱	۱۵/۱	۱۰۰۰
عدم آشنایی مردم با کلیه و استرس ناشی از کشاورزان به منابع آموزشی جهت پرداخت حق بیمه	۱۸/۵۷	۳/۳۳	۳۱/۹	۳۸/۳۸	۱۹/۸۷	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
آشنایی کافی و توانمندسازی در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	۱۹/۱۳	۸/۳۳	۱۷/۳۸	۳۳/۱۹	۱۹/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
در مورد آلودگی برخی تولیدکنندگان از خدمات بیمه‌گر	۱۹/۳۶	۳/۳۳	۱۹/۷۷	۳۳/۰۳	۱۹/۳۳	۱۱/۱۹	۳/۳۳	۱۰۰۰
فصلی و غیر فصلی بودن خدمات بیمه تا بازهای بیمه‌گذاران	۱۷/۱۱	۷/۱۹	۲۲/۰۰	۳۵/۵۳	۱۳/۵	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۱۱/۷۷	۷/۱۹	۱۱/۹۹	۳۳/۳۷	۳۳/۱۸	۱۳/۳۷	۱۹/۷۷	۱۰۰۰
امثالاً نشدن خدمات بیمه‌گذاران به بیمه‌گذاران	۳۰/۰۰	۵/۳۸	۲۲/۰۰	۱۹/۷۷	۳۳/۰۵	۱۱/۱۱	۳/۳۳	۱۰۰۰
تعیین زمان در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه فعلی	۱۵/۰۳	۳/۳۳	۱۷/۳۳	۳۳/۵۵	۳۳/۵۵	۱۹/۰۰	۱۷/۰۰	۱۰۰۰

برگرفته از: بانکهای پژوهش

تأمین و خدمات کشاورزی

جدول شماره ۱۶ درصد توزیع نظرها و دیدگاههای بهره‌گذاران پرامون طلای نارنجی از بیمه در واحدهای باغی استان خراسان رضوی

مشکلات نارنجی	امثالاً	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	آماره خرد	میانگین
برداشت نشدن ترانس از سوی صندوق بیمه در مورد برخی موارد	۵/۵۱	۱۳/۳۳	۱۳/۳۳	۲۲/۵۹	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
برداشت ترانس به میزان کمتر از خسارت	۳/۳۳	۸/۹۸	۱۸/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۵۵	۱۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
برداشت نشدن به موقع ترانس از سوی بانک	۷/۳۳	۱۱/۱۹	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۵۵	۱۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
در مورد نامناسب و پاشنه‌گون بودن کارمندان بانک و صندوق بیمه	۳۳/۰۰	۱۵/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۹۱	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
نمود اطلاع رسانی پرامون ترانس و توانمندسازی بیمه محصولات کشاورزی	۱۹/۳۳	۱۱/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۹۱	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
چالشهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی	۹/۳۳	۳/۳۳	۱۸/۰۰	۳۳/۳۳	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
نمود اطلاع رسانی مناسب پرامون انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات	۱۵/۳۳	۱۳/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۳۳	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
اطلاعات نامناسب موجود بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار	۱۵/۳۳	۱۰/۳۸	۱۹/۳۳	۳۳/۳۳	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
برگزار نشدن فعالیتهای آموزشی - گروهی پرامون بیمه محصولات	۹/۰۰	۱۵/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۳۳	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
استرس ناشی از عدم بیمه و فاصله زیاد بین محل سکونت تا بانک	۱۸/۱۸	۱۵/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۸	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
توجه‌انداز بودن روستا و نمود جاده نامناسب و ساخت و سازهای بدون رعایت و آلودگی تا صندوق بیمه و بانک	۱۸/۵۰	۱۳/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۸	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
عدم آشنایی مردم با کلیه و استرس ناشی از کشاورزان به منابع آموزشی جهت پرداخت حق بیمه	۱۳/۳۳	۱۱/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
آشنایی کافی و توانمندسازی در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی	۱۱/۹۱	۱۵/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
در مورد آلودگی برخی تولیدکنندگان از خدمات بیمه‌گر	۱۰/۳۳	۹/۳۳	۱۵/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
فصلی و غیر فصلی بودن خدمات بیمه تا بازهای بیمه‌گذاران	۱۵/۳۳	۹/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۵/۳۳	۱۰/۰۷	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
امثالاً نشدن خدمات بیمه‌گذاران به بیمه‌گذاران	۳/۳۳	۱۱/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰
تعیین زمان در حق بیمه به بیمه‌گذاران خسارت در طول مدت اعتبار بیمه‌نامه فعلی	۵/۳۳	۱۱/۳۳	۱۹/۳۳	۳۳/۹۱	۳۳/۳۳	۳/۳۳	۳/۳۳	۱۰۰۰

برگرفته از: بانکهای پژوهش

تأمین و خدمات کشاورزی

۱-۱-۴- اولویت بندی دلیلهای نارضایتی بیمه گذاران از بیمه کشاورزی با استفاده از روش SAM

روش SAM بر مبنای پیشین، عملکردهای نارضایتی بیمه گذاران را در دلیلهای نارضایتی با همی با همی نتایج عوامل سازه ای و ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. در این بخش از مطالعه برای بررسی اهمیت هر یک از این عوامل، به اولویت بندی آنها پرداخته شده است. جدولهای ۷، ۸ و ۹ به ترتیب نشان دهنده اولویت بندی نظرات بیمه گذاران است. جدولهای نارضایتی و دلیلهای نارضایتی از بیمه است. در این جدولها وزن هر یک از عوامل با استفاده از روش SAM محاسبه شده و در نهایت اولویت بندی با استفاده از این وزنها انجام گرفته است. نتایج به دست آمده نشان میدهد در مورد محصولات نارضایتی و دلیلهای نارضایتی عوامل پرداخت کمتر از خسارت و پرداخت نشدن بدوین عوامل از سوی بانک و در مورد دلیلهای نارضایتی عامل پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت، مهمترین دلیلهای نارضایتی بیمه گذاران از بیمه محصولات کشاورزی به شمار می رود. گفتم این موارد در کنار عوامل سازه ای نارضایتی بیمه گذاران از بیمه است. در زمینه دیگر دلیلهای نارضایتی از بیمه در دلیلهای نارضایتی بیمه گذاران از بیمه است. به ترتیب اولویت عوامل همچون: زیاد بودن مبلغ حق بیمه، نداشتن سرمایه گذاری و استرسی نداشتن کشاورزان به منابع اعتباری، نطفه نداشتن در هزینه به بیمه گذاران خسارت نپذیرد در طول مدت اعتبار بیمه نامه، طول دلیلهای موجود در قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی، دلیلهای فرایند اداری بیمه محصولات کشاورزی، برخورد نادرست برخی تولیدات نارضایتی از خدمات بیمه ای، پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئول بیمه در مورد برخی جوانب، امکان نداشتن هزینه های ساخت به بیمه گذاران، همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه ای نارضایتی بیمه گذاران، نبود اطلاع رسانی مناسب در زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن محصولات، اطلاعات نامناسب موجود بین بیمه گر و بیمه گذار و برگزینی دلیلهای پر خساره آموزشی - ترویجی بدون بیمه محصولات کشاورزی از مهمترین دلیلهای پر خساره می شود.



سازمان بیمه های کشاورزی ایران

جدول شماره ۳۰ درصد توزیع نظرات و دیدگاههای بیمه گذاران بر اساس دلیلهای نارضایتی از بیمه در واحدهای دلیلی استان خراسان رضوی

عوامل نارضایتی	تعداد		درصد	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
عوامل سازه ای	پرداخت نشدن غرامت از سوی مسئول در صورت بروز خسارت	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	پرداخت غرامت به میزان کمتر از خسارت	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	پرداخت نشدن مبلغ غرامت توسط بانک	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	تعدد نداشتن و پاسخگو نبودن کارمندان بانک و مسئول نبود اطلاع رسانی برآوردن هزینه ها و نواقص بیمه محصولات کشاورزی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	دلیلهای فرایند اداری بیمه محصولات	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	نوع اطلاع رسانی مناسب بر زمینه انواع بیمه و زمان بیمه کردن	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	اطلاعات نامناسب موجود بین بیمه گر و بیمه گذار	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	برگرداشتن فعالیتها در آموزش - ترویجی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	استرسی نداشتن به خدمات بیمه و فاصله زیاد محل سکونت با بانک	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	طولانی بودن روند و عدم جاده مناسب و ساخت و سازهای نادرست و عدم دسترسی به بانک	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
عوامل ساختاری	افتخاری نبود پرداخت حق بیمه	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	مشاورین نبود در زمانهای ضروری و خدمات بیمه محصولات کشاورزی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	بر تعداد نبودن برخی عوامل ساختاری خدمات بیمه ای	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	همسو و مرتبط نبودن خدمات بیمه با نیازهای بیمه گذاران	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	زیاد بودن مبلغ حق بیمه	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	انگیزه نداشتن بیمه گذاران به بیمه گذاری	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	تخلیف نشدن در خصوص بیمه گذاری خسارت نپذیرد در طول مدت اعتبار خدمات بیمه ای	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	تعدد نداشتن دلیلهای نارضایتی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	تعدد نداشتن دلیلهای نارضایتی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
	تعدد نداشتن دلیلهای نارضایتی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰

بر اساس: گزارش نارضایتی بیمه گذاران



سازمان بیمه های کشاورزی ایران