

بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شالیکاران از عملکرد صندوق

بیمه کشاورزی در مناطق خیلی پر خطر استان گیلان

**Factors influencing on the satisfaction of the Rice
Farmers from the performance of Agriculture
Insurance Fund in very high risk areas of Guilan
Province**

مریم آرمند^{۱*}، محمد کریم معتمد^۲

^۱ دانش آموخته توسعه روستایی دانشگاه گیلان، ^۲ دانشیار گروه توسعه روستایی دانشگاه گیلان

E-mail: maryam.armand@yahoo.com

* نویسنده مسئول

خلاصه

امروزه دنیای کسب و کار بر پایه مشتری مداری و رضایتمندی مشتریان استوار شده است، به گونه ای که گسترش و ارائه خدمات بدون در نظر گرفتن این اصل نه تنها مشکل بلکه غیر ممکن است. صندوق بیمه کشاورزی نیز از این امر جدا نیست و به منظور پایداری، توسعه و گسترش بیمه، باید خواسته ها، نیازها و انتظارات کشاورزان مورد توجه قرار گیرد. از این رو هدف از مطالعه حاضر بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شالیکاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در مناطق پر خطر استان گیلان می باشد. رویکرد غالب تحقیق پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل شالیکاران بیمه گذار مناطق خیلی پر خطر استان گیلان است ($N=41414$) که با استفاده از فرمول کوکران تعداد 370 نفر از آنها از طریق نمونه گیری طبقه ای - تصادفی چند مرحله ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور سنجش روایی پرسشنامه از نظر استادان، کارشناسان بیمه و بانک کشاورزی استفاده شده و برای سنجش پایایی پرسشنامه، آماره آلفای کرونباخ به کار رفته که مقدار آن 84 درصد به دست آمده است. در این تحقیق عوامل مؤثر بر رضایتمندی به دو گروه عوامل سازمانی (مربوط به بیمه گر) و عوامل برون سازمانی (مربوط به بیمه گذار) تقسیم شده است. نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی بین متغیرها نشان می دهد که در بین عوامل سازمانی، بازدید به موقع کارشناسان ارزیاب از مزرعه، میزان غرامت دریافتی، سرعت پرداخت غرامت به ترتیب بیشترین تأثیر را در میزان رضایتمندی داشته اند و از بین عوامل برون سازمانی، سن، سواد، سطح زیر کشت، داشتن شغل دوم و سابقه استفاده از بیمه در میزان رضایتمندی مؤثر بوده اند.

کلمات کلیدی: بیمه کشاورزی، رضایتمندی، شالیکار، عملکرد، صندوق بیمه کشاورزی

Abstract

Today's business world is based on the customer orientation and customer's exception and in order to sustainability, satisfaction, so that expansion and development of services regardless of the principle, not only difficult but also is impossible. Agricultural insurance fund is also no development and expansion of insurance should be considered demands, needs and expectation of the farmers. Hence the present study investigated factors influencing on the satisfaction of the paddy farmers from performance of the agriculture insurance fund in high risk areas of Guilan. Survey research is the dominant approach. Statistical population consisted of insured farmers in very high risk areas of Guilan ($N = 41414$). Using cochran's formula 370 of them through a multi-stage stratified random sampling was selected as statistical sample. In order to assess the validity of questionnaire has been used the opinions of professors and experts of insurance and Agricultural Bank and to measure the reliability of the questionnaire is used Cronbach's alpha statistic that the value is obtained 84%. In this study factors influencing on the satisfaction is divided into two groups of intra organizational factors (related to insurer) and extra organizational factors (related to insured). The results of the correlation coefficient show that among the intra organizational factors the timely visiting of assessment experts of the farm; received compensation's rate and indemnification speed have the greatest impact on the satisfaction, respectively. Among the extra organizational factors age, literacy level, area under cultivation, having a second job and the history of insurance has been effective in satisfaction .

Keywords: agriculture insurance, satisfaction, rice farmer, performance, agriculture insurance fund

مقدمه

استان گیلان با ۱۴ هزار و ۷۱۱ کیلومتر مربع مساحت به دلیل شرایط ویژه اقلیمی از جمله مناطق توانمند و مستعد کشور در زمینه تولید محصولات کشاورزی به شمار می رود، به گونه ای که با ۲۳۸ هزار هکتار سطح زیر کشت برنج، نزدیک به ۳۵ درصد از تولید برنج کشور را در اختیار دارد. در واقع کشت برنج، مهم ترین فعالیت کشاورزان در استان گیلان است و اقتصاد این استان بر پایه کشاورزی با محوریت برنج استوار است (بی نام، ۱۳۸۸). از سوی دیگر تولید در بخش کشاورزی با انواع شوک های تصادفی و پیش بینی ناپذیر از شرایط آب و هوایی، آفات و دیگر بلاهای طبیعی روبروست که این عامل ها موجب ایجاد نوسان های در خور توجهی در عملکرد محصولات کشاورزی می شود (ترکمانی، ۱۳۷۵). در این راستا بیمه کشاورزی یکی از مهم ترین سازوکارهای ایجاد امنیت سرمایه گذاری در بخش و رویارویی با نبود حتمیت و مخاطره پذیری شدید فعالیت و سرمایه گذاری و به عبارت دیگر مهم ترین ابزار پشتیبانی برای تبدیل مدیریت بحران به مدیریت ریسک است (بی نام، ۱۳۸۰). در واقع نقش بیمه تعدیل فشار آسیب های ناشی از خطرات است به نحوی که خسارت بالفعل به یک فرد یا یک گروه، به یک مزرعه یا مزارع یک منطقه در زمان خاص وقوع آن متمرکز نخواهد شد، بلکه زیان اجتماعی و اقتصادی آسیب های در سطح گسترده ای توزیع می شود و تقبل تدریجی بار مالی ناچیز هزینه های بیمه از طرف سطح گسترده ای از افراد جامعه به صورت پرداخت حق بیمه باعث جلوگیری از فلج ناگهانی اقتصادی گروه کوچکی از آنها خواهد شد (خادم آدم، ۱۳۷۰).

بنابراین با توجه به نقش مهم و حیاتی بیمه در ایجاد امنیت، رونق و افزایش سرمایه گذاری، افزایش تولید و در نتیجه بهبود سطح زندگی کشاورزان یکی از راههای افزایش مشارکت بهره برداران در این زمینه، رضایت مندی بیمه گذاران فعلی از برنامه های بیمه می باشد، زیرا این افراد عامل بسیار مهمی در تشویق بقیه کشاورزان در خرید بیمه نامه خواهد بود (سجادی، ۱۳۷۸). بنابراین صندوق بیمه کشاورزی، به منظور پایداری، توسعه و گسترش بیمه

باید خواسته‌ها، نیازها و انتظارات بیمه‌گذاران را مورد توجه قرار دهد. در اینجا به برخی از تحقیقات انجام شده در این زمینه اشاره می‌کنیم.

سنجایی و همکاران (۱۳۸۳) به تعیین عامل‌های ریسک‌پذیر در گاو‌داری‌های سنتی و عامل‌های مؤثر بر رضایت‌مندی بیمه‌گذاران پرداخته‌اند. آن‌ها مهم‌ترین عامل‌های مؤثر بر میزان رضایت‌مندی را چگونگی و شیوه برخورد کارشناسان و شتاب‌بازدید آن‌ها و دقت عمل در تعیین خسارت برشمرده‌اند. از سوی دیگر بخش عمده بیمه‌گذاران از مقدار غرامت پرداختی و شتاب پرداخت غرامت نارضايتی داشته‌اند. استواویستر (۱۹۹۹) در پژوهشی با هدف بررسی رضایت‌مندی مشتریان از شرکت بیمه پوهجولا در لهستان، شتاب خدمات، جامعیت بیمه و مهارت‌های حرفه‌ای کارکنان را به عنوان عامل‌هایی که مشتریان بیش از همه به آن‌ها اهمیت می‌دهند بیان کرده است. یافته‌های به دست آمده از پژوهش میوز و ویور (۲۰۰۶) نشان می‌دهد که عامل‌های مؤثر بر رضایت‌مندی بیمه‌گذاران به ترتیب اهمیت عبارت‌اند از: اطمینان به کیفیت خدمات ارائه شده، قابلیت درک و و روشنی اطلاعات عرضه شده، توجه کافی به نیازهای بیمه‌گذاران، دشواری‌های موجود در واحدهای خدمات رسانی مشتریان، اعتماد به حفاظت از اطلاعات شخصی، رویکرد انفرادی، اطمینان کامل به شرکت بیمه، زمان لازم برای حل کردن مسئله، کیفیت و سودمند بودن مشورت. سلطانیپور و مجاوریان (۱۳۸۷) در بررسی عامل‌های مؤثر بر رضایت‌مندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی در استان مازندران، شتاب عمل کارشناسان ارزیاب و داشتن شغل دوم را به عنوان مهم‌ترین عامل‌های تأثیرگذار بر میزان رضایت‌مندی مشتریان بیان کرده‌اند. شاهنوشی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی، پرداخت نشدن غرامت از سوی 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 را به عنوان

علت های عمده نارضایتی بیمه گذاران از بیمه محصولات کشاورزی ذکر کرده اند. نادری مهدی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مندی گندمکاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در شهرستان همدان، نشان دادند که بین متغیرهای کل سطح زیر کشت کشاورزان، درصد جبران خسارت، سن و نگرش کشاورزان پیرامون بیمه با متغیر رضایت از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی، همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. میسرا (۱۹۹۹) در تحقیقی، عوامل مؤثر در پذیرش و گسترش نظام بیمه کشاورزی در ایالات گجرات هندوستان را مورد بررسی قرار داده است که نتایج به دست آمده نشان می دهد که مهم ترین عامل های توسعه نظام بیمه کشاورزی، افزایش سطح پوشش بیمه های کشاورزی، شناسایی کشاورزان هدف، تأمین اعتبارات لازم برای جبران خسارت و برقراری ارتباط های مناسبتر با کشاورزان می باشد.

با توجه به مطالب گفته شده تحقیق حاضر در پی آنست که مشخص سازد چه عامل هایی با چه ترتیب و ترکیبی در رضایت مندی بیمه گذاران از بیمه برنج مؤثرند تا از این راه بتوان به راهکارهایی برای رفع مانع ها و تقویت نقاط مثبت دست یافت و زمینه مناسبی را برای برنامه ریزی بهینه تر جلب مشارکت کشاورزان در این طرح فراهم آورد که در این راستا هدف های اختصاصی تحقیق عبارت اند از:

۱. بررسی ویژگی های بیمه گذاران
۲. بررسی تأثیر عامل های برون سازمانی (سن، تحصیلات، سطح زیر کشت، داشتن شغل دوم، استفاده از تسهیلات بانکی، پیشینه استفاده از بیمه) و عامل های سازمانی (در دسترس بودن کارگزاری های بیمه، میزان حق بیمه، شتاب در عقد قرارداد و نبود نارسایی های اداری، خطرات تحت پوشش بیمه، بازدید به هنگام کارشناسان ارزیاب، شیوه برخورد کارشناسان بیمه، رعایت عدالت و یکسان نگری توسط کارشناسان، میزان غرامت دریافتی، شتاب در پرداخت غرامت، پاسخگویی بانک به شکایت ها) در میزان رضایت مندی بیمه گذاران.

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر ماهیت جزء بررسی‌های کمی، از نظر هدف کاربردی و از نظر چگونگی ارزشیابی داده‌ها توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری مورد پژوهش شامل شالیکاران بیمه گذار مناطق خیلی پرخطر استان گیلان است که شامل شهرستان‌های لشت نشاء، شفت، شبخوسلات، کوچصفهان، خمام، لنگرود، سنگر، رشت، رودبار، کیشهر، ماسال و رودسر است ($N = 41414$). از سال ۱۳۸۷، صندوق بیمه استان گیلان به منظور از بین بردن مشکل گزینش ناسازگار، براساس غرامت‌های پنج ساله، استان گیلان را به سه منطقه-ی خیلی پرخطر، پرخطر و کم خطر تقسیم کرده است و براین اساس بیمه گذاران این سه منطقه حق بیمه‌های متفاوتی پرداخت می‌کنند. گزینش ناسازگار به حالتی گفته می‌شود که بیمه گذار اطلاعات بیشتری نسبت به بیمه گر در مورد وضعیت ریسکی خود داشته باشد و شرکت در طرح بیمه به سوی افرادی اریب می‌شود که احتمال خسارت دیدن بالاتری دارند (کوین جین و همکاران، ۱۹۹۳؛ وندوویر و لمان، ۱۹۹۴). حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۰ نفر به دست آمد که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه‌ای-تصادفی چند مرحله‌ای و به تناسب شمار بیمه گذاران در هر یک از روستاهای برگزیده گزینش شدند و در نهایت ۳۵۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. به منظور سنجش روایی پرسشنامه، از نظرسنجی استادان دانشگاه، متخصصان و صاحب نظران بیمه محصولات کشاورزی استفاده شد و اصلاحاتی در آن صورت گرفت. برای تعیین پایایی ابزار تحقیق، پرسشنامه طراحی شده در بین ۳۰ نفر از بیمه گذاران در روستاهای نمونه، توزیع و تکمیل شد. آنگاه با ورود داده‌های به دست آمده در نرم افزار SPSS، ضریب آلفای کرونباخ ۸۴ درصد به دست آمد که این ضریب نشان دهنده پایایی و اعتماد قابل قبولی برای ابزار تحقیق می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها شامل دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی می‌باشد که آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد، درصد تجمعی، انحراف معیار، میانگین و آمار استنباطی شامل آزمون کای اسکویر، ضرایب همبستگی پیرسون، اسپیرمن و فی به منظور بررسی رابطه بین متغیرها می‌باشد.

نتایج و بحث

سن کشاورزان مورد پژوهش بین ۲۵ سال (کمینه سن) تا ۸۴ (بیشینه سن) متغیر است. بنابراین جامعه مورد پژوهش از لحاظ سن طیف گسترده‌ای از افراد جوان تا افراد بزرگسال را در بر می‌گیرد. میانگین سن این افراد ۵۳/۴۴ با انحراف معیار ۱۵/۹۰ می‌باشد. از نظر میزان تحصیلات، یافته‌های تحقیق گویای پایین بودن سطح سواد کشاورزان مورد پژوهش است، به طوری که میانگین رتبه ای سطح سواد این افراد با توجه به طیف امتیازبندی (بیسواد: ۱، ابتدایی: ۲، راهنمایی: ۳، دیپلم: ۴، بالاتر از دیپلم: ۵) ۲/۰۹ (نزدیک به تحصیلات ابتدایی) است. بیش از نیمی از شالیکاران (۷۵/۴ درصد) کشاورزی را به عنوان حرفه اصلی و منبع اصلی درآمد خود عنوان کرده اند و دارای مشاغل جانبی نمی‌باشند و ۳۸ نفر (۱۰/۹ درصد) از وام و تسهیلات بانکی استفاده نمودند. میانگین سطح زیر کشت کشاورزان ۱/۹۸ است و بیشترین فراوانی (۱۷۳ نفر) مربوط به سطح زیر کشت ۱/۷ - ۰/۵ هکتار است که این مسئله گویای کوچکی و پراکندگی اراضی کشاورزی می‌باشد. ۱۴۲ نفر از شالیکاران (۴۰/۶ درصد) بین ۵-۱ بار قرارداد بیمه خود را تمدید نموده اند و میانگین پیشینه استفاده از بیمه ۷/۱۵ بار می‌باشد. ۶۴ درصد کشاورزان احتمال بروز خطر را به عنوان علت اصلی تمدید قرارداد بیمه عنوان کرده اند و ۱۰/۸ درصد توصیه دوستان و دیگر کشاورزان، ۳/۶ درصد توصیه مروجان و کارکنان مراکز خدمات کشاورزی، ۲/۲ درصد عملکرد رضایت بخش بیمه در سال های قبل و ۰/۷ درصد توصیه کارشناسان بیمه را به عنوان علت اصلی بیمه کردن عنوان نموده اند.

بررسی میزان رضایت از امور بیمه ای

در این تحقیق به منظور سنجش رضایت مندی کشاورزان از امور بیمه ای از ۱۰ گویه استفاده شد که پس از جمع بندی این گویه ها با استفاده از دستور Compute، میزان رضایت مندی کلی به دست آمد. براساس نتایج به دست آمده (جدول ۱) کشاورزان از در دسترس بودن کارگزاری ها با ضریب تغییرهای ۰/۳۰۱ بیشترین میزان رضایت مندی را داشته اند. همچنین

از کشاورزان در مورد ترجیح‌های آنان در زمینه محل انجام امور بیمه محصول پرسیده شد که بیش از نیمی از آنها (۶۰/۴ درصد) دهیاری را گزینش نمودند و پس از آن کارگزاری‌های بیمه (۱۵/۱ درصد)، مراکز خدمات جهاد کشاورزی (۱۲/۹ درصد) و شرکت تعاونی روستایی (۱۱/۵ درصد) در رده‌های بعد قرار گرفتند. میزان حق بیمه با ضریب تغییرهای ۰/۳۱۲ در اولویت دوم قرار دارد به طوری که بیش از نیمی از کشاورزان (۶۵/۶ درصد) میزان حق بیمه را در حد متوسط، خوب و خیلی خوب ارزیابی نموده‌اند. خطرات تحت پوشش بیمه با ضریب تغییرهای ۰/۳۱۷، برخورد کارشناسان با ضریب تغییرهای ۰/۳۲۱، نبود گرفتاری اداری در عقد قرارداد با ضریب تغییرهای ۰/۳۲۶، رعایت عدالت و یکسان‌نگری توسط کارشناسان با ضریب تغییرهای ۰/۳۶۲، پاسخگویی بانک به شکایات‌ها با ضریب تغییرهای ۰/۴۰۵ در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

جدول (۱) اولویت بندی میزان رضایت بیمه گذاران از امور بیمه ای

ردیف	رضایت از امور بیمه ای	زیاد و خیلی زیاد %	متوسط %	کم و خیلی کم %	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرهای
۱	در دسترس بودن کارگزاری‌ها	۸/۶	۶۱/۴	۳۰	۲/۷۱۱	۰/۸۱۵	۰/۳۰۱
۲	میزان حق بیمه	۷/۹	۵۷/۷	۳۷/۱	۲/۵۴۹	۰/۷۹۵	۰/۳۱۲
۳	خطرهای تحت پوشش بیمه	۶/۸	۵۵/۱	۳۸	۲/۵۸۰	۰/۸۱۷	۰/۳۱۷
۴	شیوه برخورد کارشناسان بیمه	۱۴	۵۳/۴	۳۲/۶	۲/۷۶۳	۰/۸۸۸	۰/۳۲۱
۵	شتاب عقد قرارداد و نبود نارسایی‌های اداری	۴	۴۸/۶	۴۷/۵	۲/۴۱۷	۰/۷۸۹	۰/۳۲۶
۶	رعایت عدالت و یکسان‌نگری توسط کارشناسان	۱/۲	۴۱/۴	۵۷/۴	۲/۲۲۰	۰/۸۰۵	۰/۳۶۲
۷	پاسخگویی بانک به شکایات	۱/۴	۲۷/۴	۷۱/۱	۱/۹۸۸	۰/۸۰۵	۰/۴۰۵
۸	بازدید به هنگام کارشناسان ارزیاب	۲/۳	۳۲/۳	۶۵/۵	۲/۰۲۳	۰/۸۷۲	۰/۴۳۱
۹	میزان غرامت پرداختی	۱/۱	۲۰/۳	۷۸/۵	۱/۷۹	۰/۷۹۹	۰/۴۴۶۳
۱۰	شتاب در پرداخت غرامت	۱/۷	۳۱/۱	۶۷/۲	۱/۹۶۰	۰/۸۷۵	۰/۴۴۶۴

کشاورزان از سه گویه بازدید به هنگام کارشناسان ارزیاب با ضریب تغییرهای ۰/۴۳۱، میزان غرامت با ضریب تغییرهای ۰/۴۴۶۳ و شتاب در پرداخت غرامت با ضریب تغییرهای ۰/۴۴۶۴ به ترتیب کمترین میزان رضایت مندی را داشته اند به طوری که عده زیادی از کشاورزان ابراز داشتند که به دلیل بازدید دیر هنگام کارشناسان بیمه، مجبور بوده اند که محصول خود را به منظور در امان ماندن از خطرهایی چون ریزش باران برداشت کنند و در هنگام مراجعه کارشناسان، به دلیل برداشت محصول آسیب‌های وارده قابل ارزیابی نبوده و هیچ گونه غرامتی برای کشاورزان منظور نشده است.

آزمون بررسی رابطه بین متغیرها

در جدول شماره (۲) نتایج مربوط به بررسی رابطه بین متغیر وابسته تحقیق (رضایت مندی کلی از بیمه) با هر یک از عامل‌های سازمانی نشان داده شده است. براساس این جدول، بازدید به موقع کارشناسان ارزیاب با ضریب همبستگی ۰/۵۱۴ در اولویت اول قرار دارد که نتیجه به دست آمده در تأیید نظر سنجانی و همکاران (۱۳۸۳)، نادری مهدی و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر وجود رابطه معنی دار بین این دو متغیر می‌باشد.

جدول شماره (۲) نتایج مربوط به بررسی رابطه بین متغیر وابسته تحقیق با متغیرهای مستقل (عامل‌های سازمانی)

متغیر مستقل	جنس	متغیر وابسته	جنس	نوع	میزان	سطح معنی‌داری
				ضریب	ضریب	
بازدید به موقع کارشناسان ارزیاب	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۵۱۴	۰/۰۰۰
میزان غرامت پرداختی	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۴۵۵	۰/۰۰۰
شتاب در پرداخت غرامت	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۴۲۷	۰/۰۰۰
خطرهای تحت پوشش بیمه	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۳۴۹	۰/۰۰۰
شیوه برخورد کارشناسان بیمه	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۳۳۶	۰/۰۰۰
رعایت عدالت و یکسان نگری توسط کارشناسان ارزیاب	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۲۵۳	۰/۰۰۰
پاسخگویی بانک به شکایات	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۲۲۸	۰/۰۰۰
میزان حق بیمه	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۲۱۹	۰/۰۰۰
در دسترس بودن کارگزاری ها	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۲۱۶	۰/۰۰۰
شتاب در عقد قرارداد و نبود نارسایی‌های اداری	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۱۸۸	۰/۰۰۰

میزان غرامت دریافتی با ضریب همبستگی $0/455$ در رده دوم اهمیت قرار دارد که نتیجه به دست آمده در تأیید نظر شاهنوشی و همکاران (۱۳۸۸)، باقری و همکاران (۱۳۸۷) می‌باشد و پس از آن گویه شتاب در پرداخت غرامت با ضریب همبستگی $0/427$ بیشترین تأثیر را در رضایت‌مندی بیمه‌گذاران داشته است که بررسی‌های ملایی و هنگامی پور (۱۳۸۷)، سلطانپور و مجاوریان (۱۳۸۷) نتیجه به دست آمده را تأیید می‌کند. به همین ترتیب گویه‌های خطرهای تحت پوشش بیمه، برخورد کارشناسان، رعایت عدالت و یکسان‌نگری توسط کارشناسان، پاسخگویی بانک به شکایات، میزان حق بیمه، در دسترس بودن کارگزاری‌ها و نبودن گرفتاری‌های اداری در عقد قراردادهای بیمه به دلیل ضریب همبستگی ضعیف‌تر با رضایت‌مندی کلی از اهمیت کمتری برخوردارند.

در جدول شماره (۳) نتایج مربوط به بررسی رابطه متغیر وابسته تحقیق (رضایت‌مندی کلی از بیمه) با عامل‌های برون‌سازمانی نشان داده شده است. براساس این جدول متغیر سن در سطح 99% تأثیر منفی و معنی‌داری در رضایت‌مندی بیمه‌گذاران از عملکرد صندوق بیمه داشته است که نتیجه به دست آمده در تأیید نظر آبیاری و قدیریان (۱۳۸۰)، کرباسی و کامبوزیا (۱۳۸۲) می‌باشد. متغیر سواد تأثیر مثبت و معنی‌داری در رضایت‌مندی بیمه‌گذاران داشته است که با نتایج بررسی‌های ترکمانی و قربانی (۱۳۷۸) و اسمیت و باکت (۱۹۹۶) هم‌خوانی دارد. در این ارتباط می‌توان گفت که داشتن سواد و بالا رفتن سطح تحصیلات موجب می‌شود که کشاورزان در زمان عقد قرارداد مفاد بیمه‌نامه را خودشان مطالعه کنند و از هدف‌ها و شرایط بیمه آگاهی بیشتری داشته باشند و این آگاهی بیمه‌گذار را از انتظارات بیش از اندازه گفته شده در بیمه‌نامه باز خواهد داشت. متغیر سطح زیر کشت در سطح 99% تأثیر مثبت و معنی‌داری در رضایت‌مندی بیمه‌گذاران داشته است و به عبارتی با افزایش سطح زیر کشت میزان رضایت کشاورزان افزایش می‌یابد. محمودزاده و زیبایی (۱۳۸۳)، گایندر و همکاران (۲۰۰۹) نیز در بررسی‌های خود به این نتیجه دست یافته‌اند. دارا بودن شغل دوم در سطح 95% تأثیر مثبت و معنی‌داری بر میزان رضایت‌مندی داشته است. در این رابطه می‌توان به کاهش اهمیت کشاورزی برای افرادی که دارای منابع درآمدی دیگری هستند اشاره

کرد که این نیز به نوبه خود باعث کاهش انتظارات بیمه گذار و رضایت بیشتر می شود. دریافت وام و تسهیلات بانکی در میزان رضایت مندی بیمه گذاران تأثیری نداشته است. متغیر پیشینه استفاده از بیمه در سطح ۹۹٪ تأثیر منفی و معنی داری در پذیرش بیمه داشته است که در واقع تمديد قرارداد بیمه توسط کشاورزان نه به علت عملکرد رضایت بخش بیمه در سال های قبل، بلکه به دلیل احتمال بروز خطر و نبود گزینش و گزینه دیگر بوده است که نتیجه بدست آمده می تواند زنگ خطری برای صندوق بیمه کشاورزی باشد. سلطان پور و مجاوریان (۱۳۸۷) نیز در بررسی های خود به این نتیجه دست یافته اند و با نظر نادری مهدی و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر نبود وجود رابطه بین دو متغیر یاد شده هم خوانی ندارد.

جدول شماره (۳) نتایج مربوط به بررسی رابطه بین متغیر وابسته تحقیق با متغیرهای مستقل (عامل های برون سازمانی)

متغیر مستقل	جنس	متغیر وابسته	جنس	نوع	میزان	سطح معنی داری
				ضریب	ضریب	
سن	فاصله ای	رضایت مندی	فاصله ای	پیرسون	-۰/۶۲۶ ^{oo}	۰/۰۰۰
سواد	ترتیبی	رضایت مندی	فاصله ای	اسپیرومن	۰/۲۳۸ ^{oo}	۰/۰۰۰
سطح زیر کشت	فاصله ای	رضایت مندی	فاصله ای	پیرسون	۰/۱۵۴ ^{oo}	۰/۰۰۴
دارا بودن شغل دوم	اسمی	رضایت مندی	فاصله ای	فی	۰/۱۳۵ ^o	۰/۰۴۱
پیشینه استفاده از بیمه	فاصله ای	رضایت مندی	فاصله ای	پیرسون	-۰/۳۷۰ ^{oo}	۰/۰۰۰
دریافت وام و تسهیلات بانکی	اسمی	رضایت مندی	فاصله ای	کای اسکوپر	۵/۰۳۹ ^{BS}	۰/۸۰

* $P \leq 0.05$

** $P \leq 0.01$

پیشنهادها

* پیشنهاد می شود که از وضعیت کنونی که در آن حق بیمه به کار بسته شده ثابت است و یارانه بالایی دارد و میزان غرامت پرداختی نیز مورد رضایت کشاورزان خسارت دیده نیست به سمت افزایش تدریجی میزان حق بیمه و در برابر دریافت مبلغ غرامت مناسب تر برای کشاورزان حرکت کنیم.

* در بررسی عامل های سازمانی مؤثر در میزان رضایت مندی بیمه گذاران، بازدید به هنگام کارشناسان ارزیاب دارای بیشترین تأثیر بود که در این زمینه پیشنهاد می شود صندوق بیمه،

امکانات پرسنلی خود را در زمینه ارزیابی خسارت افزایش دهد تا در صورت درخواست کشاورز هر چه پرشتاب تر به ارزیابی خسارت پرداخته شود.

* براساس نتایج به دست آمده شتاب در پرداخت غرامت یکی از عامل‌های مؤثر در میزان رضایت‌مندی بیمه‌گذاران بوده است که در این زمینه صندوق بیمه می‌تواند با کاهش دیوان سالاری اداری و حذف و اصلاح برخی مقررات فاصله‌هنگامی بین بررسی خسارت تا دریافت غرامت را کاهش دهد.

* با توجه به رابطه مثبت بین سطح زیر کشت و میزان رضایت‌مندی، می‌توان به منظور افزایش رضایت‌مندی واحدهای کوچک از سیاست‌های تشویقی، تسهیلات و اعتبارات کم بهره گرفت.

* به منظور کاهش هزینه‌های اجرایی با توجه به کوچک بودن واحدهای تولیدی پیشنهاد می‌شود که بیمه به صورت گروهی اجرا شود که در این صورت ضرورتی ندارد که همه زارعان به سازمان یا نهاد بیمه‌کننده مراجعه کنند.

منابع مورد استفاده

۱. آبیاری، ن. م. و ح. قدیریان. (۱۳۸۰). بررسی عوامل مؤثر بر گرایش به بیمه محصول سویا در استان گلستان، مجموعه مقالات همایش بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری. تهران: انتشارات صندوق بیمه محصولات کشاورزی ۷۹-۶۱.
۲. باقری، م. ح. محمدی، و ف. معزی. (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 ۵ (۱۸): ۱۲۰-۹۹.
۳. بی‌نام. (۱۳۸۰). چشم انداز و توصیه‌های مربوط به سیاست‌های بیمه محصولات کشاورزی در ایران، خلاصه مقالات نشست‌های سه‌گانه همایش بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری. نشست سوم. شرکت مهندسی مشاور جامع ایران. تهران: انتشارات صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۴. بی‌نام. (۱۳۸۸). آمارنامه کشاورزی استان گیلان، دفتر آمار و فناوری اطلاعات. معاونت امور برنامه‌ریزی و اقتصادی. وزارت جهاد کشاورزی.
۵. ترکمانی، ج. (۱۳۷۵). دخالت دادن ریسک در برنامه‌ریزی اقتصاد کشاورزی: کاربرد برنامه‌ریزی درجه دوم توأم با ریسک، فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه ۴ (۱۵): ۱۳۰-۱۱۳.

۶. ترکمانی، ج. و م. قربانی. (۱۳۷۸)، عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی: مطالعه موردی شهرستان ساری، مجله علوم کشاورزی ایران ۳۰ (۲): ۲۴۰-۲۳۳.
۷. خادم آدم، ن. (۱۳۷۰)، سیاست اقتصاد کشاورزی در نظام های مختلف و ایران، تهران: انتشارات اطلاعات.
۸. سجادی، ع. (۱۳۷۸)، نقش رضایت مشتری در تجارت. مدیریت.
۹. سلطانیپور، ی. و م. مجاوریان. (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه گذاران از عملکرد صندوق بیمه محصولات کشاورزی، فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی ۵ (۱۶-۱۵): ۱۲۲-۱۰۳.
۱۰. سنجابی، ع.، م. معینی و ح. شعبانعلی فمی. (۱۳۸۳)، تعیین مهمترین عوامل ریسک پذیر در گاوداری های سنتی و عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه گذاران، دومین همایش علمی بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری، صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
۱۱. شاهنوشی، ن.، ع. عدالتیان، ح. خاکسار آستانه، س. سلطانی و ف. رحمانی. (۱۳۸۸)، بررسی میزان رضایتمندی بیمه گذاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در استان خراسان رضوی، فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی ۶ (۲۲): ۴۹-۲۱.
۱۲. کرباسی، ع. ر. و ن. کامبوزیا. (۱۳۸۲)، بررسی عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی استان سیستان و بلوچستان، فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه ۱۱ (۴۲-۴۱): ۱۸۴-۱۶۷.
۱۳. محمود زاده، م. و م. زیبایی. (۱۳۸۳)، بررسی عوامل مؤثر بر تمایل بهره برداران کشاورزی به مشارکت در طرح بیمه: مطالعه موردی پسته کاران استان کرمان، فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی ۲: ۴۵-۲۷.
۱۴. ملایی، ف. و الف. زمانی پور. (۱۳۸۷)، عوامل مؤثر بر پذیرش بیمه محصول زعفران در استان خراسان جنوبی، فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی ۵ (۱۸): ۹۸-۷۷.
۱۵. نادری مهدی، ک.، الف. یعقوبی فرانی، ح. سعدی و ل. زلیخانی سیار. (۱۳۹۰)، بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی گندمکاران از عملکرد صندوق بیمه کشاورزی در شهرستان همدان، فصلنامه پژوهشی بیمه و کشاورزی ۸ (۲۸-۲۷): ۵۶-۳۱.
16. Ginder, M., A. D. Tudor and J.R. Winter. 2009. Factor Affecting Crop Insurance Purchase Decisions by Farmers in Northern Illinois. Journal of Agricultural Finance Review. Available at: <http://Emerald Group Publishig Limited> 69: 113-125.
17. Mishra, P. K. 1999. Planning for development and operation of agricultural insurance schemes: Development and operation of agricultural insurance schemes in Asia. Report of the APO Seminar on Agricultural Insurance Held in Manila. Philippines 27-40.
18. Muze, M. and M. Vevere. 2006. Measuring Customer satisfaction in the State Social Insurance Agency. 4th Quality Conference for Public Administrations in the EU.

19. Quinggin, J., G. Karagiannis and J. Stanton. 1993. crop insurance and crop production: An empirical study of moral hazard and adverse selection. *Australian Journal of Agricultural Economics* 37:95.113.
20. Satu oster. 1990. Customer Satisfaction survey for insurance Company Pohjola Pohjois- Savopolytechnic school of Business and Administration. Kupio. May 1999.
21. Smith, V. and A. E. Baquet. 1996. The demand for multiple peril crop insurance: Evidence from Montana wheat farm. *American Journal of Agricultural Economics* 78:189-201.
22. Vandever, M. L., and E. T. loehman. 1994. Farmer response to modified crop insurance: A case study of corn in Indiana. *American journal of Agricultural Economics* 76:128.140.