

## عوامل موثر بر رضامندی بیمه گزاران کشاورزی از بیمه محصولات زراعی

غلامحسین زمانی، عزت اله کرمی و مسعود یزدان پناه<sup>۱</sup>

### چکیده

بیمه محصولات کشاورزی را می‌توان یکی از مهمترین سازوکارهای مقابله با خطرات اجتناب ناپذیر بخش کشاورزی و مناسب‌ترین راهکار برای کاهش خسارت مالی بحساب آورد. یکی از راههای نشر بیمه محصولات کشاورزی، هماهنگ و نزدیک کردن برنامه‌های موجود با خواست‌ها، نیازها و انتظارات کشاورزان است. این پژوهش با هدف شناخت عوامل موثر بر رضامندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی با روش پژوهش توصیفی پیمایش انجام پذیرفت. جامعه آماری این پژوهش، کشاورزان کل کشور بوده که به روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای از بین کشاورزان بیمه گزار فعلی و قبلی در سطح کشور انتخاب گردیدند. آمارهای توصیفی نشان داد میزان رضایتمندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی حد پایینی است. همچنین بعد از ارائه آمارهای توصیفی از آزمونهای آنالیز واریانس برای مقایسه رضامندی بین ۷ استان مختلف و تی‌تست برای مقایسه رضامندی بین دو گروه بیمه‌گزار (فعلی و قبلی) استفاده شده و بمنظور تعیین عوامل موثر بر رضامندی در این پژوهش از رگرسیون چند مرحله‌ای استفاده گردید. در پایان پیشنهاداتی برای افزایش رضامندی کشاورزان بیمه‌گزار ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: بیمه محصولات کشاورزی، رضامندی، ایران.

1- به ترتیب اساتید و دانشجوی دکتری بخش ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه شیراز، شیراز، ایران. (Masoud\_Yazdan2003@yahoo.com).

## مقدمه

بخش کشاورزی از اهمیت فوق العاده مهمی در اقتصاد جهانی و اقتصاد کشورها برخوردار می باشد. چراکه جایگاه ویژه‌ای در تأمین امنیت غذایی (زمانی، ۱۳۸۰؛ محمدی دنیانی؛ فولادی ۱۳۸۰ و جعفر زاده، ۱۳۷۸)، درصد بالای اشتغال زایی (مهندسین مشاور ۱۳۸۰؛ کریمی ۱۳۷۳)، توان بالقوه‌ای در ارز آوری (محمدی دنیانی و فولادی ۱۳۸۰) و تولید ناخالص داخلی (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰) دارد.

از طرف دیگر در بین بخشهای مختلف اقتصادی، کشاورزی به دلیل شرایط خاص حاکم بر آن، شامل فعالیتهایی عمدتاً خطرناک (ریسکی) است و تصمیم‌گیری و فعالیتهای تولیدکنندگان محصولات کشاورزی تحت تاثیر این پدیده قرار دارند. خطراتی که محصولات کشاورزی را تهدید می کنند عبارتند از: آتش سوزی، صاعقه، تگرگ، یخزدگی، برف، طوفان، باد و باران، تأثیرات جوی، گردباد، خسارات ناشی از حیوانات و پرندگان، عملیات خصمانه، زلزله، رانش زمین، آشفشان، حشرات موزی و آفات نباتی و خطر خشکسالی. لذا برنامه ریزان واحدهای کشاورزی، معمولاً با لزوم برنامه ریزی در شرایط عدم قطعیت روبه‌رو هستند (مهندسین مشاور ۱۳۸۰).

در این شرایط یکی از اصولی‌ترین و مؤثرترین ابزارهای که بتواند کشاورزان را در مقابل سوانح طبیعی به بهترین نحو حمایت کند بیمه محصولات کشاورزی آنها است. بطوریکه قشر محروم و آسیب پذیر کشاورز و دامدار بتوانند از یک حداقل سطح اطمینان و ضمانت اقتصادی در مقابل نابودی محصولاتشان برخوردار گردند (ساجدی، ۱۳۷۸؛ Gustafson, 1997).

در حقیقت بیمه محصولات کشاورزی فراگرد عقلانی اندیشیدن جامعه روستایی است و رفتار شناسی و معرفت شناسی خاصی را می طلبد تا در سبد مصرفی خانوار زراعی قرار گیرد (جوادیان و شیرزاد، ۱۳۷۸). بعضی متخصصان معتقدند بیمه محصولات کشاورزی در تئوری یک مکانیزم مشارکت در پذیرش ریسک است، اما در عمل یک ابزار هزینه بر جهت انتقال ریسک از کشاورزان و تولید کنندگان به بیمه گران دولتی یا خصوصی می باشد. (مهندسین مشاور ۱۳۸۰).

بحث فرهنگ سازی و تشویق روستائیان و کشاورزان به بیمه شدن و بیمه کردن محصولات کشاورزی و ابزارآلات خود از جمله اموری است که به زمان و هزینه‌های بسیاری نیاز دارد (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰ و جوادیان و شیرزاد، ۱۳۷۸). یکی از روشهایی که در انجام این امر (تشویق روستائیان و کشاورزان به بیمه کردن محصولاتشان) بسیار حایز اهمیت است و باعث تشویق و گسترش مشارکت کشاورزان در برنامه‌های بیمه می شود، رضامندی بیمه گزاران فعلی از برنامه‌های بیمه می باشد (فکور، ۱۳۷۹). زیرا این افراد (بیمه گزاران راضی) عامل بسیار مهمی در تشویق بقیه کشاورزان در خرید بیمه‌نامه خواهند بود (سجادی، ۱۳۷۸).

در این زمینه یک اصل مهم بازاریابی وجود دارد؛ هزینه اضافه کردن یک مشتری جدید پنج برابر راضی نگهداشتن یک مشتری فعلی می باشد (Warnock, 1992). بنابراین مهمترین عامل جهت جذب کشاورزان به سمت بیمه محصولات کشاورزی عملکرد مناسب و رضایت بخش صندوق بیمه محصولات کشاورزی است. بدین جهت سازمانهای کنونی از جمله شرکت های بیمه جهت موفقیت و توسعه، به سمت مشتری‌مداری گرایش دارند. تا بدین جهت با راضی کردن مشتریان خود عاملی در جهت بهبود اقتصادی سازمان خود باشند. هدف این مقاله نیز بررسی میزان رضایتمندی کشاورزان بیمه گزار از بیمه محصولات زراعی و تعیین عوامل موثر بر رضایت آنها می باشد.

در مورد میزان تقاضا و مشارکت کشاورزان در برنامه‌های بیمه، کلونین (Calvin) تحقیقی بوسیله پیمایش در چند ایالت آمریکا انجام داد و نتیجه گرفت که مزارع کوچک با وضعیت مالی نه چندان مناسب، مشارکت بیشتری در پذیرش بیمه داشته‌اند. همچنین همبستگی منفی بین مقدار حق بیمه و مشارکت کشاورزان وجود داشته است (Goodwin & Smith, 1995). تحقیق کلونین نشان داد، عوامل مادی مانند حق بیمه تاثیر قابل توجهی بر رضامندی کشاورزان و مشارکت در برنامه های بیمه توسط آنها دارد. مطالعات گودوین (Goodwin, 1993)، چیدری و قلاوند، (۱۳۸۲)، اسمیت و باکوئی (Smith & Baque, )

مدل تجربی تحقیق قرار می گیرد. این ویژگی شامل، سن، سطح سواد و تعداد اعضای خانوار می باشد.

در تحقیقی که دریجانی و قربانی (۱۳۷۷) در مورد عوامل موثر بر پذیرش بیمه گندم انجام دادند؛ متغیرهایی همچون اعتبارات، نوع کشاورزی و سابقه خطرپذیری کشاورز تاثیر معنی داری بر مشارکت کشاورزان در طرح بیمه داشت. یافته های این تحقیق نشان می دهد، مقروض بودن کشاورز، عامل مهمی برای مشارکت وی در برنامه بیمه است، چرا که حداقل سطح اطمینانی را برای وی بوجود می آورد، لذا از بیمه رضایت بیشتری دارد. مطالعات یعقوبی فرانی (۱۳۷۹)، جمشیدی (۱۳۷۹) این موضوع را تایید می کنند. همچنین بنابر یافته های تحقیق دریجانی و قربانی (۱۳۷۷)، نوع کشاورزی نیز می تواند تاثیر زیادی بر مشارکت و رضامندی کشاورزان در مورد بیمه محصولات کشاورزی داشته باشد بعبارت دیگر کشاورزانی که کشت های مخلوط و چندگانه ای دارند نسبت به کشاورزان تک کشتی تمایل و رضایت کمتری از بیمه می توانند داشته باشند.

از طرف دیگر میزان خطرپذیری کشاورز عامل مهمی در میزان رضامندی وی از بیمه محصولات کشاورزی است. بعبارت دیگر کشاورزانی که در موقعیت ریسکی و خطر پذیری بیشتری به کشاورزی می پردازند تمایل بیشتر و رضایت بیشتری نسبت به بیمه دارند. برای مثال کشاورزانی که بصورت دیم کشاورزی می کنند، رضایت بیشتری نسبت به کشاورزان آبی کار از بیمه دارند. چیدری و قلاوند به نقل از احسان و همکاران عامل موثر در پذیرش بیمه محصولات کشاورزی را سابقه مواجهه با خطر می دانند. آنها معتقدند بیمه محصولات کشاورزی بصورت داوطلبانه ممکن است بیشتر به جلب آن دسته از بهره بردارانی اقدام نماید که در معرض خطرات بیشتری قرار دارند. (چیدری و قلاوند، ۱۳۸۲). مطالعات اسمیت و باکوئی (Smith & Baque, 1996)، یعقوبی فرانی (۱۳۷۹) و نیکوئی و ترکمانی (۱۳۷۸) اثر این متغیر در مشارکت کشاورزان در برنامه های بیمه را تایید می کنند.

در مطالعه ای که توسط نیکوئی و ترکمانی (۱۳۷۸) انجام شد، تعداد قطعات زمین تاثیر منفی بر تقاضا برای بیمه

(1996). جمشیدی (۱۳۷۹)، مبشری (۱۳۷۹) و قائدامینی (۱۳۷۷) اثر این متغیر را تایید می کنند. سیرا و همکاران (Serra et al., 2003) معتقدند، افزایش حق بیمه موجب کاهش تمایل دامداران به شرکت در برنامه های بیمه می شود. عوامل مادی در برنامه های بیمه فقط به حق بیمه خلاصه نمی شود، بلکه میزان غرامت دریافتی توسط کشاورزان پس از خسارت و برنامه های بلاعوض و کمکی دولت و سازمانها نیز در این محدوده قرار می گیرند. در تحقیقی که توسط گودوین و اسمیت بر روی گندمکاران کانزاس انجام شد آشکار شد، کشاورزانی که خودشان را تحت حمایت برنامه های بلاعوض می دیدند احتمال کمتری وجود داشت که در برنامه های بیمه شرکت کنند (Goodwin & Smith, 1995). بنابراین وجود عوامل مادی جهت رضایت بیمه گزاران موثر می باشد و این عوامل مادی می تواند بصورت حق بیمه، دریافت غرامت پس از خسارت و یا برنامه های حمایتی همچون کمک های بلاعوض باشد. لذا با اطمینان می توان گفت متغیرهای مادی، تاثیر کلیدی بر رضامندی بیمه گزاران دارند، لذا تئوریهای قیمت به ما این اجازه را می دهد که انتظار داشته باشیم رابطه ای مثبت بین قیمت (عوامل مالی و مادی) و میزان رضایتمندی بیمه گزاران وجود داشته باشد. مسلماً قدرت توصیف میزان رضامندی بدون وجود این متغیر در مدل تحقیق، پایین خواهد آمد.

در مطالعه ای که توسط تیرایی یاری (۱۳۸۱) تحت عنوان "بررسی عوامل شخصیتی موثر بر نوگرایی در پذیرش طرح بیمه محصولات کشاورزی" در استان خوزستان انجام شد؛ بین متغیرهای سن، سواد، و تعداد اعضای خانوار، در پذیرش بیمه محصولات کشاورزی رابطه مثبت و معنیداری وجود داشت. در مطالعه ای که توسط صدیقی بر روی ۲۰۰۰ برنجکار شمال ایران در مورد رضایتمندی آنها در ایجاد تعاونی های تولیدی انجام شد؛ متغیر سن رابطه منفی با رضایتمندی کشاورزان داشت (Sadighi, 2003). مطالعات اسمیت و باکوئی (Smith & Baque, 1996) نیز رابطه منفی سن و مشارکت در بیمه را تایید می کند. بنابراین در این تحقیق ویژگی های شخصی افراد نیز در

رضامندی اعضا و نگرش آنها نسبت به تعاونی وجود داشت (Sadighi, 2003). بنابراین از این دو متغیر (آگاهی و نگرش کشاورزان نسبت به بیمه) نیز در چارچوب نظری این تحقیق استفاده شد. هرچند که یعقوبی فرانی (۱۳۷۹) معتقد است، نگرش، تأثیری بر مشارکت کشاورزان در بیمه محصولات کشاورزی ندارد.

همچنین بعضی از متخصصین رضامندی در امور اقتصادی و اجتماعی، معتقدند چند متغیر دیگر نیز می تواند بر رضامندی افراد موثر باشد. با اینحال این متغیرها تا کنون در سنجش رضامندی کشاورزان استفاده نگردیده اند و مرور پیشینه نگاشته ها روشن می سازد، استفاده از این متغیرها در سنجش رضامندی کشاورزان نخستین تجربه می باشد. این متغیرها عبارتند: از الف) تعهد مشتری نسبت به سازمان ارائه دهنده خدمات، مطالعات فلورتن (Fullerton, 2005) و جانسون و همکاران (Johnson et al., 2001)، این موضوع را تایید می کند. عبارت دیگر تعهد، سدی روانی است که علیرغم عدم مناسبت و کیفیت کالا یا خدمات کمپانی، مانع از جدا شدن مشتری از کمپانی یا سازمان خواهد شد. در این تحقیق تعهد کشاورز نسبت به سازمان بیمه گزار که همان بانک کشاورزی است در نظر گرفته می شود که می تواند بر رضامندی وی از خدمات بانک (بیمه کشاورزی) تاثیر داشته باشد؛ ب) وجهه ظاهری سازمان ارائه دهنده کالا یا خدمات در نزد مشتری می باشد. مطالعات جانسون و همکاران (Johnson et al., 2001) و نوگین و لیبلان (Nguyen & Leblanc, 2001) این موضوع را تایید می کنند. عبارت دیگر دیدگاه مشتری نسبت به عملکرد موفقیت آمیز سازمان در گذشته را وجهه ظاهری سازمان در نزد مشتری گویند. در این تحقیق وجهه سازمان بیمه گزار (بانک کشاورزی) در نزد مشتریان که کشاورزان بیمه گزار می باشند بعنوان یک متغیر مستقل در نظر گرفته شده است؛ ج) میزان پاسخگویی به شکایات مشتریان بعنوان یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر رضامندی می باشد (Johnson et al., 2001). دیدگاه افراد نسبت به اینکه به چه کیفیتی هر شکایت و اعتراض به سازمان، توسط سازمان حل خواهد شد، را توانایی پاسخگویی به شکایات گویند.

دارد. همچنین در مطالعه‌ای که توسط جمشیدی (۱۳۷۹) تحت عنوان "شناخت و بررسی عوامل موثر بر توسعه بیمه دام روستایی" در استان آذربایجان شرقی انجام شد؛ مشخص شد، دامدارانی که مدت زمان بیشتری در برنامه‌های بیمه مشارکت کرده‌اند رضایت بیشتری از عملکرد بیمه داشته اند. مطالعه‌ی سیرز و همکاران (Sayers et al., 1996) این موضوع را تایید می کند. بنابراین تعداد قطعات زمین کشاورز و سالهای مشارکت در بیمه بعنوان دو متغیر دیگر در چارچوب نظری این تحقیق در نظر گرفته می شوند.

جهانگرد (۱۳۷۸) در مطالعه‌ای دیدگاههای تعدادی از کارشناسان بیمه بانک کشاورزی را نسبت به عوامل جذب کشاورزان به بیمه محصولات کشاورزی در استان کرمان مورد بررسی قرار داده است و با طرح برخی سؤالات و فرضیات مطرح شده در این زمینه، به این نتیجه رسیده است که از دیدگاه کارشناسان مهمترین عامل جهت جذب کشاورزان به سمت بیمه محصولات کشاورزی عملکرد مناسب و رضایت بخش صندوق بیمه محصولات کشاورزی است. همچنین انجام فعالیتهای اطلاع رسانی جهت معرفی بیمه محصولات بیشترین تأثیر را در رضامندی آنها دارد. نتایج مطالعات یعقوبی فرانی (۱۳۷۹) و قائدامینی (۱۳۷۷) این موضوع را تایید می کنند. از طرف دیگر در مطالعه ای که توسط تیرایی یاری (۱۳۸۱) در پذیرش طرح بیمه محصولات کشاورزی انجام شد؛ بین متغیرهای میزان استفاده از رسانه های انبوهی، میزان اطلاعات و آگاهی کشاورزان در مورد اهمیت بیمه و پذیرش بیمه رابطه معنی داری حاصل نشد.

تحقیق دیگری با هدف بررسی عوامل موثر بر گسترش و توسعه بیمه گندم از دیدگاه کارشناسان بیمه و کشاورزان در استان گلستان توسط چیدری و قلاوند (۱۳۸۲) انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان می دهد که شناخت و آگاهی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی و مزایایی آن و عملکرد صندوق بیمه در بهبود کیفیت، انجام تعهدات و ارائه خدمات به مشتریان (کشاورزان) در گسترش و توسعه بیمه در بین کشاورزان موثر خواهد بود. در مطالعه صدیقی روی برنجکاران شمال ایران رابطه آماری مثبت بین

جدول ۱: متغیرهای مورد استفاده در چارچوب نظری تحقیق

ویژگیهای مربوط به کشاورزان	ویژگیهای سازمان بیمه گزار	ویژگیهای خدمت ارائه شده
۱- ویژگیهای شخصیتی کشاورز (سن، سواد، دارایی و ...)	۱- وجهه ظاهری بانک کشاورزی	۱- حق بیمه
۲- نگرش و آگاهی کشاورز نسبت به بیمه	۲- توانایی پاسخگویی به شکایات	۲- میزان غرامت
۳- تعهد کشاورز به بانک کشاورزی		
۴- تعداد و درصد خسارات وارده به کشاورز		
۵- تعداد و میزان وامهای دریافتی		
۶- تعداد و میزان کمکهای بلاعوض دریافتی		
۷- ویژگی های مدیریتی (تجربه، نوع کشت، تعداد قطعات و ...)		

در این تحقیق از میزان پاسخگویی بانک کشاورزی در حل مشکلات کشاورزان بیمه گزار بعنوان یک متغیر موثر بر رضامندی در چارچوب نظری استفاده شده است. پس از مرور منابع، متغیرهای موثر بر رضامندی مشتری و بیمه گزار در سه گروه اصلی شناسایی شدند. این سه گروه عبارتند از:

- ۱- ویژگیهای کشاورزان
- ۲- ویژگیهای سازمان بیمه گزار
- ۳- ویژگیهای خدمت ارائه شده (بیمه محصولات کشاورزی). جدول ۱ نشان دهنده متغیرهای هر سه گروه می باشد.

### روش پژوهش

این تحقیق بمنظور شناخت عوامل موثر بر رضامندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی در استان های فارس، بوشهر، کهکیلویه و بویراحمد، زنجان، همدان، گیلان و اصفهان طراحی و اجرا شد. این پژوهش مانند سایر پژوهشهایی که بمنظور سنجش رضامندی انجام می گیرد، با استفاده از فن پیمایش (Survey Research) انجام شد. این روش از انواع پژوهشهای توصیفی است که برای بررسی توزیع ویژگیهای یک جامعه آماری به کار می رود (سرمد و همکاران، ۱۳۷۹).

جامعه آماری در این پژوهش کشاورزان و دامداران کل کشور می باشند. بر این اساس ابتدا کل کشور بر اساس میزان بیمه گزاری به چهار منطقه مختلف تقسیم گردید. سپس از هر منطقه حداقل یک استان بصورت تصادفی

انتخاب گردید. در منطقه با نرخ پذیرش بسیار کم بیمه، استانهای کهکیلویه و بویراحمد و زنجان، در منطقه با نرخ پذیرش کم، استانهای فارس و اصفهان، در منطقه با نرخ پذیرش متوسط، استان بوشهر و در نهایت در منطقه با نرخ پذیرش بالای بیمه استانهای گیلان و همدان انتخاب گردیدند. در هر استان نیز بصورت نمونه گیری تصادفی ۳ شهرستان انتخاب گردید. از هر شهرستان نیز بصورت تصادفی سه دهستان و از هر دهستان نیز بصورت تصادفی چند روستا و از هر روستا نیز بصورت تصادفی حداقل ۱۰ نفر کشاورز انتخاب گردید. که در کل ۱۲۴۱ نفر کشاورز در سطح کشور مورد تحقیق قرار گرفتند. این آزمودنی ها شامل دو گروه کشاورزان بیمه گزار فعلی (۷۱۱ کشاورز) یا کشاورزان بیمه گزاری که در سال زراعی انجام تحقیق یک یا چند محصول (زراعی، باغی یا دامی) خود را بیمه کرده اند، و بیمه گزاران قبلی (۵۳۰ کشاورز) یا کشاورزانی که در سالهای گذشته محصولات خود را بیمه نموده ولی در سال زراعی انجام تحقیق اقدام به خرید بیمه نامه ننموده اند، می باشند. پس از تعیین جامعه و شناخت منطقه مورد مطالعه، با انجام یک مطالعه راهنما و تکمیل ۴۰ پرسشنامه و تحلیل نتایج آن، اصلاحات لازم در ابزار سنجش بعمل آمده و پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب کرباخ آلفا مورد تایید قرار گرفت، و سپس به جمع آوری اطلاعات در نمونه مذکور، مبادرت شد.

جمع آوری اطلاعات در این پژوهش با استفاده از پرسشنامه انجام شد. بمنظور طراحی ابزار سنجش سعی گردید مقیاس هایی (سنجش رضامندی و سازه های موثر

کشاورزان را در حد مناسبی برآورده سازد. جدول ۲ میزان رضامندی استانهای مختلف را با آزمون مقایسه واریانسها نشان می دهد. همانگونه که جدول ۲ نشان می دهد پایینترین میزان رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی در بین کشاورزان استان کهگیلویه و بویراحمد دیده می شود. از طرف دیگر کشاورزان استانهای بوشهر و همدان دارای بیشترین میزان رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی هستند و بقیه استانها در بین این دو گروه قرار دارند. این نتایج تقریباً با پراکنش و توزیع نرخ پذیرش بیمه در کشور نیز همخوانی دارد. بعبارت دیگر در نرخ کلی پذیرش، استان کهگیلویه و بویراحمد در فهرست استانهایی است که نرخ پذیرش بیمه در آنها پایین می باشد و استانهای بوشهر و همدان از جمله استانهایی هستند که نرخ پذیرش بیمه در آنها به نسبت کل کشور بالا می باشد. این یافتهها اهمیت رضامندی از بیمه و نشر بیمه در بین کشاورزان را به خوبی نشان می دهد. هر چه میزان رضایت کشاورزان از بیمه در یک استان بیشتر باشد، درصد بیمه گزاران در آن استان نیز بیشتر می باشد. صندوق بیمه می تواند در راستای افزایش رضامندی بیمه گزاران با توجه به یافتههای این پژوهش که در بخش سازههای موثر بر رضامندی ارائه خواهد شد، یاری جوید. کنکاشها پیرامون علل پایین بودن سطح رضامندی کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی در کل و دلایل تفاوت بین استانها می تواند از یافتههای کاربردی جالبی برای صنعت بیمه محصولات کشاورزی بدست دهد.

از طرف دیگر آزمون تی نشان داد میزان رضایت کشاورزان بیمه گزار فعلی و قبلی از بیمه محصولات کشاورزی متفاوت بوده و دارای اختلاف آماری معنی دار می باشد (جدول ۳). بعبارت دیگر کشاورزان بیمه گزار فعلی رضایت بیشتری از بیمه گزاران قبلی دارند. بنابراین یکی از دلایل اصلی که کشاورزان بیمه گزار قبلی تمایلی برای خرید مجدد بیمه نامه از خود نشان نمی دهند، عدم توانایی صندوق بیمه در برآوردن انتظارات و خواسته های این کشاورزان باشد.

بر آن که بدین منظور طراحی شده اند، مورد مطالعه و بررسی قرار گیرند. برای تامین سایر داده های بومی و محلی سئوالاتی دیگر نیز طراحی و در پرسشنامه گنجانده شد. متغیر وابسته این تحقیق رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی و متغیرهای مستقل در این پژوهش عبارتند بودند از: ویژگی های فردی کشاورزان، تعهد کشاورز نسبت به بانک کشاورزی، ارزش دریافتی از بیمه، وجهه ظاهری بانک کشاورزی در نزد کشاورزان، میزان پاسخگویی به شکایت از طرف بانک کشاورزی بعنوان مسئول بیمه، کیفیت کالا یا خدمات دریافتی کشاورز، میزان حق بیمه پرداختی کشاورز، آگاهی و نگرش نسبت به بیمه محصولات کشاورزی و میزان غرامتی که کشاورز در سالهای گذشته دریافت نموده است. برای سنجش این متغیرها (بجز متغیرهای، ویژگی های کشاورزان، حق بیمه پرداختی کشاورز و میزان غرامتی که کشاورز در سالهای گذشته دریافت نموده) از سنجح های مختلفی که با طیف لیکرت نمره گذاری شده بودند استفاده گردید. بنابراین برای متغیرهای تعهد کشاورز نسبت به بانک کشاورزی (۵ گویه)، ارزش بیمه (۴ گویه)، وجهه ظاهری بانک کشاورزی در نزد کشاورزان (۵ گویه)، میزان پاسخگویی به شکایت از طرف بانک کشاورزی (۴ گویه)، رضامندی (۶ گویه)، نگرش (۶ گویه) و آگاهی (۴ گویه) از یک طیف ۷ امتیازی شامل "هیچ"، "خیلی کم"، "کم"، "تاحدودی"، "زیاد"، "خیلی زیاد" و "نمی دانم" استفاده شد. در مورد کیفیت کالا یا خدمات دریافتی (۲۵ گویه) از یک طیف ۶ امتیازی شامل "خیلی ناراضی"، "ناراضی"، "بی تفاوت"، "راضی"، "خیلی راضی" و "نمی دانم" استفاده شد.

#### یافته های تحقیق

#### ۱- میزان رضامندی کشاورزان بیمه گزار از بیمه محصولات زراعی

نتایج آمار توصیفی نشان داد میزان رضامندی کشاورزان این تحقیق از بیمه محصولات زراعی در حد پایینی می باشد ( $\bar{X} = 9.21, SD = 4.65$ ). بعبارت دیگر متوسط ۹/۲۱ از مجموع ۲۰ امتیاز نسبتاً کمی می باشد. این یافتهها نشان می دهد صندوق بیمه نتوانسته رضایت

جدول ۲ مقایسه میانگین میزان رضامندی از بیمه محصولات زراعی در استانهای مختلف

استان	میانگین رضامندی زراعی	انحراف معیار	میزان F	سطح معنی داری
فارس	۹ <sup>a</sup>	۴/۴۴	۱۲/۹۲۹	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>
استان کهگیلویه و بویراحمد	۶/۴۱ <sup>b</sup>	۴/۷۷		
بوشهر	۱۱/۱۱ <sup>c</sup>	۵/۲۷		
گیلان	۸/۴۲ <sup>a</sup>	۳/۸۷		
زنجان	۹/۴۰ <sup>a</sup>	۳/۴۰		
اصفهان	۸/۸۳ <sup>a</sup>	۵/۳		
همدان	۱۰/۷۳ <sup>c</sup>	۴/۴۸		

• حروف یکسان بمعنی عدم وجود تفاوت آماری می باشد. دامنه امتیازات بین صفر تا ۲۰ محاسبه گردیده است. <sup>\*\*</sup> معنی داری در سطح ۱ درصد

جدول ۳ مقایسه میانگین میزان رضامندی کشاورزان بیمه گزار قبلی و فعلی از بیمه محصولات زراعی

متغیر	رضامندی از بیمه زراعی	انحراف معیار	آماره T	سطح معنی داری
بیمه گزار فعلی	۱۰/۶۷	۴/۴۸	۱۱/۶۳	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>
بیمه گزار قبلی	۷/۵۱	۴/۲۶		

• دامنه امتیازات بین صفر تا ۲۰ محاسبه گردیده است.

• <sup>\*\*</sup> معنی داری در سطح ۱ درصد

به دلیل تجربه، نگرش و عدم رضایت از بیمه روبرو هستند کاری بسیار سخت می باشد. در صورتی که روند کنونی ادامه یابد و هر سال تعداد بیمه گزارانی که با عدم ادامه روبرو می شوند، افزایش یابد. پیدا نمودن بیمه گزاران جدید به مراتب پرهزینه تر و مشکل تر خواهد بود. افزایش رضامندی امری است که به طور جدی باید مورد توجه قرار گیرد. با توجه به تفاوت در استانها، مطالعات رضامندی از بیمه باید به طور منطقه ای و حتی در استانها به تفکیک مناطق و شهرستانها صورت گیرد و برنامه های مطلوب برای افزایش رضامندی طراحی گردد. مدلهای تبیین رضامندی می توانند در طراحی روشهای افزایش رضامندی موثر واقع شوند.

همچنین این مقایسه در تک تک استانها انجام شد. همانگونه که جدول شماره ۴ نشان می دهد در همه استانها با سطح معنی داری متفاوت، رضامندی کشاورزان بیمه گزار قبلی از بیمه گزار فعلی پایینتر می باشد. با توجه به این یافته، لزوم برنامه ریزی و توجه به افزایش رضامندی بیمه گزاران نسبت به بیمه محصولات کشاورزی امری ضروری به نظر می رسد. در صورتیکه افزایش کشاورزان تحت پوشش بیمه مورد نظر صندوق بیمه باشد باید نخست با افزایش رضایت مندی از مواجه شدن بیمه گزاران فعلی، از عدم ادامه بیمه محصولات کشاورزی جلوگیری نماید. سپس با افزایش رضامندی بیمه گزاران قبلی آنها را تشویق به بیمه گزاری نماید. مطالعات موجود نشان می دهد که این امر یعنی تغییر نگرش کسانی که با عدم ادامه بیمه

جدول ۴ مقایسه میانگین میزان رضامندی کشاورزان بیمه گزار فعلی و قبلی از بیمه محصولات کشاورزی

استان	بیمه گزار فعلی	بیمه گزار قبلی	آماره T	سطح معنی داری
همدان	۱۱/۲۴	۹/۱۵	۱/۷۷	۰/۰۸۵
اصفهان	۱۱/۳۵	۵/۵۸	۷/۷۴	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>
زنجان	۱۰	۸/۸	۲/۵۲	۰/۰۱۲ <sup>*</sup>
گیلان	۸/۷	۶/۴	۳/۱	۰/۰۰۴ <sup>**</sup>
فارس	۱۰/۴	۷/۸۶	۵/۱۲	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>
بوشهر	۱۴/۴۸	۸/۵	۷/۶۷	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>
کهکیلویه و بویراحمد	۸/۷۱	۴/۶۸	۴/۵۹	۰/۰۰۰۱ <sup>**</sup>

دامنه امتیازات بین صفر تا ۲۰ محاسبه گردیده است.

<sup>\*\*</sup> معنی داری در سطح ۱ درصد و <sup>\*</sup> معنی داری در سطح ۵ درصد

## ۲- تعیین عوامل موثر بر رضامندی کشاورزان از بیمه محصولات زراعی

به منظور تعیین اثرات کلیه متغیرهای موثر بر رضامندی کشاورزان از بیمه محصولات زراعی و پیش بینی میزان تغییرات هر متغیر اقدام به تحلیل و تخمین معادله رگرسیون چند متغیره بین تمام متغیرهای مستقل تحقیق و متغیر رضامندی از بیمه محصولات زراعی بعنوان متغیر وابسته گردید. لازم به ذکر است صدیقی (Sadighi, 2003)، در مورد رضایت‌مندی کشاورزان در ایجاد تعاونی‌های تولیدی از معادله رگرسیون خطی استفاده کرده است. همچنین سیرز و همکاران (Sayers et al., 1996) نیز در رضامندی کشاورزان از تعاونی‌های شیر از این روش استفاده نموده‌اند. همچنین تیرایی یاری (۱۳۸۱) در جهت پذیرش بیمه محصولات کشاورزی توسط کشاورزان و پیش‌بینی آن از معادله رگرسیون استفاده نموده است. بنابراین، از متغیرهایی که در نتیجه مرور پیشینه‌نگاشته‌ها و مشاهدات پژوهشگران بعنوان سازه‌های موثر بر رضامندی در نظر گرفته شده است ۱۰ متغیر، نگرش کشاورزان نسبت به بیمه، وجهه بانک کشاورزی، تعداد خسارت وارده به کشاورز، میزان غرامت دریافتی، میزان زمین دیم، تعداد قطعات زمین کشاورز، میزان پاسخگویی به شکایات کشاورزان، میزان باغ دیم کشاورز، تعداد سالهای بیمه‌گزاری و تعداد اعضای خانوار کشاورزان به ترتیب وارد معادله شده‌اند (جدول ۵). این

متغیرها در کل ۶۶/۶ درصد از تغییرات در میزان رضامندی از بیمه محصولات زراعی را در سطح معنی داری توضیح می‌دهند ( $F=46/497$ ،  $Sig=0/0001$ ،  $R^2=66/6$ ). عبارت دیگر این ۱۰ متغیر قادر به تبیین میزان رضامندی بیمه گزاران از بیمه محصولات زراعی می‌باشند. مقدار  $Beta$  بدست آمده نشان می‌دهد افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرهای فوق بترتیب سبب افزایش ۰/۳۷۹، ۰/۲۷۲، ۰/۱۹۲، ۰/۱۷۶، ۰/۱۵۲، ۰/۱۴۱، -۰/۰۹۲، -۰/۱۴۱، ۰/۱۴۱، ۰/۱۱۶ و -۰/۰۸۵ در انحراف استاندارد متغیر رضامندی از بیمه محصولات زراعی می‌شود. با توجه به معنی دار بودن T در کلیه متغیرهای مذکور، تاثیر این متغیرها در توضیح میزان رضامندی بیمه گزاران معنی دار می‌باشد.

در بین متغیرهای وارد شده در مدل، متغیر "نگرش" نسبت به بیمه محصولات کشاورزی مهمترین متغیر می‌باشد. این متغیر ۳۳/۷ درصد از تغییرات در رضامندی را توضیح می‌دهد (جدول ۵). داشتن نگرش مثبت و صحیح از کارکرد بیمه محصولات کشاورزی حائز اهمیت می‌باشد. کشاورزانی که نگرشی مثبت و صحیح نسبت به نقش بیمه محصولات کشاورزی دارند میزان رضامندی آنان نیز بیشتر می‌باشد. به عبارتی به ازاء یک انحراف معیار تغییر در نگرش نسبت به بیمه محصولات کشاورزی، میزان رضامندی بیمه گزاران ۰/۳۸ انحراف معیار تغییر می‌کند. نگرش صحیح در مورد بیمه می‌تواند انتظارات



کنند، پایایی صندوق در دراز مدت به خطر خواهد افتاد. احسان و همکاران نیز عامل موثر در پذیرش بیمه محصولات کشاورزی را سابقه مواجهه با خطر می‌دانند. آنها معتقدند بیمه محصولات کشاورزی بصورت داوطلبانه ممکن است بیشتر به جلب آن دسته از بهره‌بردارانی اقدام نماید که در معرض خطرات بیشتری قرار دارند (چیزی و قلاوند، ۱۳۸۲). این امر نیز بصورت مستقیم به نگرش کشاورزان بر می‌گردد که لزوم اصلاح آن اجتناب‌ناپذیر است.

چهارمین متغیر مهم دیگری که وارد مدل رگرسیون گردید میزان غرامت دریافتی می‌باشد. این متغیر حدود ۳/۵ درصد از تغییرات رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی را توضیح می‌دهد. به عبارتی به ازاء هر انحراف معیار تغییر در متغیر میزان غرامت دریافتی، میزان رضامندی به اندازه ۰/۱۷۶ انحراف معیار تغییر می‌نماید (جدول ۵). البته افزایش رضامندی از طریق دادن غرامت بیشتر به بیمه‌گزاران، در نهایت روند پایداری نمی‌باشد. هر چند که دادن غرامت‌های معقول و در حد تعهدات امری ضروری در افزایش رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی می‌باشد. شش متغیر دیگر، میزان زمین دیم، تعداد قطعات زمین کشاورز، میزان پاسخگویی به شکایات کشاورزان، میزان باغ دیم کشاورز، تعداد سالهای بیمه‌گزاری و تعداد اعضای خانوار کشاورزان، حدود ۱۷ درصد از تغییرات رضامندی کشاورزان بیمه‌گزار را توضیح می‌دهند. در بین این شش متغیر، میزان زمین و باغ دیم نیز در حدود ۳ درصد تغییرات را پیش‌بینی می‌کند که بیشتر به احتمال بیشتر آسیب‌پذیری کشاورزان و عمدتاً در معرض خطر قرار گرفتن ایشان ربط دارد. نکته جالب توجه در این یافته دو متغیر تعداد قطعات زمین کشاورزان و تعداد اعضای خانوار کشاورز می‌باشد. هر چند که این دو متغیر میزان کمی از تغییرات (حدود ۲/۵ درصد) رضامندی را پیش‌بینی می‌کنند ولی رابطه‌ای عکس دارند که اکثر مطالعات پیشین این امر را تایید می‌کنند.

کشاورزان را معقول‌تر نموده و در نتیجه رضامندی از بیمه را افزایش دهد. انتظارات و نگرش‌های نامعقول نسبت به بیمه نه تنها پایداری نظام بیمه را با مشکل مواجهه می‌نماید بلکه فشار موجود بر کارکنان بیمه را جهت پرداخت خسارت بیش از حد افزایش می‌دهد. لذا برای افزایش رضامندی از بیمه و در نتیجه افزایش پوشش بیمه لزوم دگرگونی در نگرش کشاورزان نسبت به بیمه از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. برداشت بسیاری از کشاورزان از بیمه محصولات کشاورزی و کارکرد آن برداشت صحیحی نمی‌باشد چرا که آنها بیمه را همچون درآمدی در کنار شغل کشاورزی خود می‌دانند، نه یک وسیله بازدارنده و مدیریت ریسک که در سال‌های خوب زراعی پس‌اندازی برای سالهای نامناسب است و این امر به نارضایتی آنها می‌انجامد.

دومین متغیر وارد شده در مدل، وجهه ظاهری بانک کشاورزی می‌باشد که به تنهایی ۱۶/۵ درصد از تغییرات در رضامندی بیمه‌گزاران محصولات کشاورزی را توضیح می‌دهد. این متغیر در برگیرنده برداشت بیمه‌گزاران نسبت به عمل بانک کشاورزی به تعهدات خود، عملکرد بانک کشاورزی نسبت به سایر بانک‌ها و سازمانهای کشاورزی، توانایی بانک در جلب بیمه‌گزار و عمل بانک به تعهدات خود در بیمه محصولات می‌باشد. بنابراین در صورتیکه بانک کشاورزی بتواند وجهه مطلوبی از خود در نزد کشاورزان بوجود آورد و به تعهدات خود نسبت به بیمه‌گزاران آنطور که آنها انتظار دارند عمل نمایند می‌تواند در افزایش رضامندی کشاورزان نسبت به بیمه محصولات کشاورزی موثر واقع شود.

سومین متغیر وارد شده در مدل، "تعداد خسارت وارده به کشاورز" مربوطه می‌باشد. این متغیر حدود ۶ درصد از تغییرات در رضامندی بیمه‌گزاران محصولات کشاورزی را توضیح می‌دهد. بعبارت دیگر، این یافته نشان می‌دهد، کشاورزانی که خسارات بیشتری متحمل شده، رضامندی بیشتری نسبت به بیمه محصولات کشاورزی دارند. در صورتی که فقط کشاورزانی که در معرض خطرات بیشتر قرار دارند نسبت به عملکرد بیمه احساس رضایت

جدول ۵ رگرسیون گام به گام به منظور تعیین تاثیر کلیه سازه ها موثر بر رضامندی

متغیرها	B	S.E.B	β	Sig.T
نگرش کشاورزان نسبت به بیمه	۰/۴۸۹	۰/۰۵۲	۰/۳۷۹	۰/۰۰۰۱
وجهه بانک کشاورزی	۰/۳۳۶	۰/۰۵۶	۰/۲۷۲	۰/۰۰۰۱
تعداد خسارت وارده به کشاورز	۱/۰۵۱	۰/۲۳۶	۰/۱۹۲	۰/۰۰۰۱
میزان غرامت دریافتی	۵/۸۴۲	۰/۰۰۰	۰/۱۷۶	۰/۰۰۰۱
میزان زمین دیم	۵/۲۳۳	۰/۰۱۵	۰/۱۵۲	۰/۰۰۰۱
تعداد قطعات زمین	-۰/۲۸۹	۰/۰۸۴	-۰/۱۴۱	۰/۰۰۱
میزان باغ دیم	۱/۰۷۹	۰/۴۵۳	۰/۰۹۲	۰/۰۱۶
میزان پاسخگویی به شکایات کشاورزان	۰/۱۵۲	۰/۰۴۹	۰/۱۴۱	۰/۰۰۲
تعداد سالیهای بیمه گزاری	۳/۲۴۲	۰/۰۱۱	۰/۱۱۶	۰/۰۰۴
تعداد اعضای خانوار	-۰/۱۶۶	۰/۰۷۶	۰/۰۸۵	۰/۰۳۱

Constant=-۳/۶۲۵ ,Sig= ۰/۰۰۰۱ , F=۴۶/۴۹۷

متغیرها	Multiple R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Adjust	R <sup>2</sup> Change
نگرش کشاورزان نسبت به بیمه	۰/۵۸۰	۰/۳۳۷	۰/۳۳۴	۰/۳۳۷
وجهه بانک کشاورزی	۰/۷۰۸	۰/۵۰۱	۰/۴۹۷	۰/۱۶۵
تعداد خسارت وارده به کشاورز	۰/۷۴۹	۰/۵۶۰	۰/۵۵۵	۰/۰۵۹
میزان غرامت دریافتی	۰/۷۷۰	۰/۵۹۳	۰/۵۸۶	۰/۰۳۳
میزان زمین دیم	۰/۷۸۳	۰/۶۱۳	۰/۶۰۵	۰/۰۲۰
تعداد قطعات زمین	۰/۷۹۴	۰/۶۳۰	۰/۶۲۱	۰/۰۱۷
باغ دیم	۰/۸۰۱	۰/۶۴۱	۰/۶۳۰	۰/۰۱۱
میزان پاسخگویی به شکایات کشاورزان	۰/۸۰۶	۰/۶۵۰	۰/۶۳۹	۰/۰۰۹
تعداد سالیهای بیمه گزاری	۰/۸۱۲	۰/۶۵۹	۰/۶۴۶	۰/۰۰۹
تعداد اعضای خانوار	۰/۸۱۶	۰/۶۶۶	۰/۶۵۲	۰/۰۰۷

## نتیجه گیری و پیشنهادات

یافته ها و همچنین مشاهدات شخصی پژوهشگران حاکی از آن است که یک دلیل عمده پایین بودن سطح رضامندی از بیمه محصولات کشاورزی، تلقی و نگرش کشاورزان نسبت به بیمه می باشد. از نظر بسیاری از کشاورزان، بیمه محصولات کشاورزی نوعی کمک دولت به کشاورزان می باشد و نه فعالیتی جهت کاهش خطرپذیری، که منابع مالی آن باید عمدتاً توسط کشاورزان تامین شود. بنابراین چنانچه محصولات خود را بیمه نمایند و شامل دریافت خسارت نگردند، رضامندی آنان کاهش یافته و با عدم ادامه مشارکت با بیمه روبرو می شوند. در پاره ای از نقاط استانهای مورد مطالعه، بعضی از کشاورزان، بیمه را

جزئی از درآمد کشاورزی بحساب می آورند. این گونه نگرش ها، ادامه صنعت بیمه محصولات کشاورزی را از نظر پایداری، با مشکلات ویژه ای روبرو می سازد. لذا بیمه محصولات کشاورزی، نیازمند یک برنامه ترویجی گسترده در مورد نقش و کارکرد بیمه و در نتیجه تغییر در نگرش کشاورزان نسبت به بیمه محصولات کشاورزی دارای اهمیت خاص می باشد. همچنین در صورتیکه بانک کشاورزی بعنوان مسئول بیمه کشاورزی بتواند وجهه مطلوبی از خود در نزد کشاورزان بوجود آورد و به تعهدات خود نسبت به بیمه گزاران آنطور که آنها انتظار دارند عمل نماید می تواند در افزایش رضامندی کشاورزان نسبت به بیمه محصولات کشاورزی موثر واقع شود. افزایش وجهه

همچنین تاسیس و یا توسعه واحدی برای پاسخگویی، دریافت شکایت، رسیدگی و اقدام لازم، مطلع کردن کشاورزان از نتیجه اقدامات و پخش آن در خبرنامه صندوق بیمه و برگزاری جلسات پرسش و پاسخ می تواند در رضامندی کشاورزان موثر باشد. پاسخگویی بویژه در زمان بروز خسارت می تواند عامل مهمی در رضایتمندی کشاورزان باشد. لذا تاسیس و یا توسعه واحدهای پاسخگویی به درخواستها و مشکلات کشاورزان بایستی از پایین ترین سطوح جغرافیایی شروع شود. یکی از مهمترین اقداماتی که صندوق بیمه می تواند در افزایش رضامندی کشاورزان انجام دهد تمایز بین کشاورزان با احتمال خطرات کم و زیاد می باشد. مسلماً این امر باعث رضامندی کشاورزان بیمه گزار خواهد شد. عبارت دیگر، برای کشاورزان یا محصولاتی که در معرض خطرات کمتری قرار دارند، از لحاظ بیمه گزاری، حق بیمه نامه و مانند آنها، امتیازات ویژه ای قائل شود.

بانک کشاورزی با انجام موارد ذیل نیز امکانپذیر خواهد بود:

- افزایش تبلیغات و مطرح کردن وجهه بانک و صندوق بیمه از طریق رسانه های عمومی
- انعکاس نقطه نظرات مسئولین و بزرگان کشور، همچنین کشاورزان نمونه و رهبران محلی پیرامون جایگاه و نقش این دو ارگان در توسعه کشاورزی و حمایت از کشاورزان
- معرفی کشاورزان و روستائانی که توانسته اند از طریق تسهیلات بانکی به موفقیت های چشمگیری دست یابند
- معرفی افراد و کشاورزانی که توانسته اند از طریق حمایت های بیمه بعد از بروز خسارت، دوباره به کشاورزی خود ادامه دهند و موفقیت هایی نیز کسب کنند

#### منابع مورد استفاده

- تیرایی یاری، ن. (۱۳۸۱). بررسی عوامل شخصیتی موثر بر نوگرایی در پذیرش طرح بیمه محصولات کشاورزی توسط بهره برداران استان خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، بخش ترویج و آموزش کشاورزی.
- جعفرزاده، ع. (۱۳۷۸). اهمیت بیمه محصولات کشاورزی در جبران خسارت های طبیعی. فصلنامه صنعت بیمه، سال چهاردهم، شماره ۵۵.
- جمشیدی، م. (۱۳۷۹). شناخت و بررسی عوامل موثر بر توسعه بیمه دام روستایی در استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه صنعتی اصفهان.
- جوادیان، ا. و شیرزاد، ح. (۱۳۷۸). مطالعه تطبیقی نظام های بیمه محصولات کشاورزی در جهان با اولویت کشورهای در حال توسعه. مجموعه مقالات دومین همایش سراسری مسئولین و کارشناسان صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
- جهانگرد، م. (۱۳۷۸). بررسی عوامل جذب کشاورزان به بیمه گذاری کشاورزی در استان کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
- چیزی، م. و قلاوند، ک. (۱۳۸۲). بررسی عوامل موثر بر پذیرش بیمه محصولات کشاورزی در بین کشاورزان استانهای تهران و مازندران. معاونت تحقیقات صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
- دریجانی، ع. و قربانی، م. (۱۳۷۷). عوامل موثر پذیرش بیمه گندم در استان مازندران. مجموعه مقالات دومین گردهمایی اقتصاد کشاورزی ایران، دانشکده کشاورزی تهران.
- زمانی، غ. (۱۳۸۰). برآورد نیروی متخصص مورد نیاز و آسیب شناسی اشتغال دانش آموختگان بخش کشاورزی کشور. تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.
- سجادی، ع. (۱۳۷۸). نقش رضایت مشتری در تجارت. مدیریت، شماره ۲۲.

- سرمد، ز؛ بازرگان، ع؛ و حجازی، ا. (۱۳۷۹). روشهای تحقیق در علوم رفتاری (چاپ سوم). تهران: آگاه.
- فکور، م. (۱۳۷۹). تأثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایت بیمه گزاران آتش سوزی. فصلنامه صنعت بیمه، سال پانزدهم، شماره ۶۰، صص. ۶۳-۷۴.
- قائد امینی، ح. (۱۳۷۷). عوامل مؤثر بر رضایت بیمه گزار و افزایش فروش شرکتهای بیمه. فصلنامه صنعت بیمه، سال سیزدهم، شماره ۵۰، صص. ۳۱-۱۵.
- کریمی، آ. (۱۳۷۳). بیمه محصولات کشاورزی در کشورهای در حال توسعه. فصلنامه صنعت بیمه، سال نهم، شماره ۳۶، صص. ۳۱-۵۳.
- مبشری، ج. (۱۳۷۹). بررسی سطح رضایت‌مندی بیمه‌گذاران زیان دیده در بیمه‌های اتومبیل. فصلنامه صنعت بیمه، سال پانزدهم، شماره ۵۸، صص. ۸۱-۶۵.
- محمدی دنیانی، م. و فولادی، م. (۱۳۸۰). بررسی وضعیت اشتغال دانش‌آموختگان رشته‌های کشاورزی؛ فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه، صص. ۳۲۷-۳۴۲.
- مهندسین مشاور (۱۳۸۰). خلاصه مقالات نشستهای سه‌گانه همایش بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه‌گذاری، صندوق بیمه محصولات کشاورزی.
- نیکوئی، ع. و ترکمانی، ج. (۱۳۸۰). سیاستگذاری کشاورزی با نگاهی بر گرایش کشاورزان به مخاطره و مصرف نهاده‌ها. مجله دانش کشاورزی، جلد ۱۱، شماره ۱.
- نیکوئی، ع. و ترکمانی، ج. (۱۳۷۸). عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی: مطالعه موردی کشاورزان شهرستان ساری، مجله علوم کشاورزی ایران، جلد ۳۰، شماره ۲.
- یعقوبی فرانی، ا. (۱۳۷۹). بررسی عوامل مؤثر در پذیرش و عدم پذیرش بیمه دام روستایی در استان اصفهان (از دیدگاه دامداران و کارشناسان بیمه). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس: بخش ترویج و آموزش کشاورزی.

- Fullerton, G. (2005). The service quality-loyalty relationship in retail services: does commitment matter? *Journal of Retailing and Consumer Services* (12): 99-111.
- Goodwin, B. (1993). An empirical analysis of the demand for multiple peril crop insurance. *American Journal Agricultural Economics*, (75): 425-434.
- Goodwin, B & Smith, V. (1995). The economics of crop insurance and disaster. The AEL press publisher for the American enterprise institute. Washington, DC.
- Gustafson, C. (1997). Serving the Continuing Education Needs of Crop Insurance Agents. *Journal of Extension. Volume. 35. No.2.*
- Johnson, M. Gustafsson, A. Andreassen, T. Iervik, L & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economics Psychology*, 22(2):217-245.
- Nguyen, N. & Leblanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(4): 227-236.
- Sadighi, H. (2003). *Rural Production Cooperative Approach and Farmers Professional Satisfaction. Proceedings of the 19 Annual Conference*. Raleigh, North Carolina, USA.
- Sayers, D. Kilmer, R. Lee, J. & Flambert, A. (1996). Satisfaction evaluation of milk handlers by southern U.S. dairy farmers. *Journal of Agricultural and Applied Economics*, 28(2):313-321.

- Serra, T. Goodwin, B. & Featherstone, A. (2003). *Modeling Changes in the U.S. Demand for Crop Insurance During the 1990s*. American Agricultural Economics Association
- Smith, V. & Baquet, A. (1996). The Demand for Multiple Peril Crop Insurance: Evidence from Montana Wheat Farms. *American Journal Agricultural Economics*, 78: 189-201.
- Warnock, P. (1992). "Surveying client satisfaction". *Journal of extension*. 30(1).