

مقایسه عملکرد کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی و شرکت‌های تعاونی تولید با استفاده از روش‌های CSM و سروکوال، مورد مطالعه: شهرستان شیراز

مهدی نورپور^{۱*}، خسرو عبداللهی^۲، رسول مالکی^۳

۱، دانشیار ترویج و آموزش کشاورزی، گروه مدیریت توسعه‌ی روستایی

دانشکده‌ی کشاورزی، دانشگاه یاسوج

۲، کارشناس ارشد توسعه روستایی، گروه مدیریت توسعه‌ی روستایی،

دانشکده‌ی کشاورزی، دانشگاه یاسوج

۳، دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی، گروه مدیریت توسعه‌ی روستایی،

دانشکده‌ی کشاورزی، دانشگاه یاسوج

(تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۶ - تاریخ تصویب: ۹۳/۱۱/۱۵)

چکیده

در بین سیاست‌های مختلف حمایتی بخش کشاورزی، بیمه محصولات به عنوان راه‌حلی مفید و مناسب همواره مورد تأکید بوده است. صندوق بیمه محصولات کشاورزی در ایران فعالیت خود را از سال ۱۳۶۳ آغاز نمود. از سال ۱۳۷۵، گوشه‌ای از فعالیت‌های خود را به شرکت‌های تعاونی تولید و در ادامه، از سال ۱۳۸۱، بخشی از فعالیت‌های خود را به کارگزاران خصوصی واگذار کرده است. حضور کارآمد و مؤثر این کارگزاران، نیازمند ارزیابی عملکرد و شناخت نقاط قوت و ضعف آنان می‌باشد. بنابراین هدف کلی این پژوهش مقایسه عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی می‌باشد. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش تحقیق به صورت پیمایشی صورت پذیرفته است. برای محاسبه عملکرد و مقایسه آن در بین دو کارگزار مورد نظر از روش CSM و سروکوال استفاده شد. نتایج حاصل از روش CSM، نشان می‌دهد که شرکت‌های تعاونی تولید از نظر عملکرد اقتصادی و اجتماعی نسبت به کارگزاران خصوصی در وضعیتی بهتر هستند، در صورتی که در مورد عملکرد مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات، کارگزاران خصوصی در وضعیتی بهتر می‌باشند. از نظر عملکرد کلی، کارگزاران خصوصی با میانگین (۶۳/۵۸ از ۱۰۰) نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید با میانگین (۵۵/۷۴ از ۱۰۰) بهتر بوده‌اند. نتایج به دست آمده از روش سروکوال نیز این نتایج را تأیید می‌کند.

واژه‌های کلیدی: بیمه محصولات کشاورزی، کارگزاران خصوصی، تعاونی تولید، روش

CSM، روش سروکوال.

مقدمه

مستمر و پایدار اقتصادی، تأمین امنیت غذایی، بازدهی سرمایه، ارزآوری، ارزیابی کمتر و ایجاد عدالت اجتماعی

بخش کشاورزی مهم‌ترین زیربنای اقتصاد هر کشوری است. این بخش به دلیل برخورداری از رشد

در قیاس با سایر بخش‌های اقتصادی کشور از قابلیت‌های خاصی برخوردار است (Yaghoubi et al, 2010). البته در مسیر تولید محصولات در بخش کشاورزی، مخاطرات طبیعی و غیرمترقبه‌ای وجود دارند که به صورت غیرقابل کنترل، اقتصاد کشاورزی را در معرض تهدید و خسارت قرار می‌دهند. فعالیت در بخش کشاورزی به علت اتکای زیاد به طبیعت و وابستگی آن به عوامل و شرایط جوی و محیطی، فعالیتی همراه با ریسک محسوب می‌شود (Horowitz and Lichtenberg, 1993).

متاسفانه از ۴۱ نوع پدیده بلاخیز شناخته شده در جهان، ۳۱ مورد آن در ایران به عنوان کشوری حادثه خیز مشاهده شده است (Bahrami and Agahi, 2005). در دهه‌های اخیر و به ویژه سال‌های گذشته، دگرگونی و تغییرات شدید اقلیمی و آب و هوایی در سرتاسر جهان رخ داده که کشور ایران نیز از آن مستثنی نبوده است؛ بنابراین عدم حمایت از بخش کشاورزی، موجب تأثیر در میزان تولید داخلی کشور، میزان مهاجرت از روستا به شهر، افزایش فقر و بیکاری و همچنین، رشد نامتناسب در کشور می‌باشد. سازوکارهای مقابله و یا پیشگیری در برابر تهدیدات و عوارض طبیعی از جمله سیل، تگرگ، سرمازدگی، خشکسالی در بخش کشاورزی بسیار تنوع داشته و در سطح بین‌المللی دارای سطوح حمایتی متفاوتی است. بقا و دوام فعالیت‌های تولیدی در این بخش نیازمند حمایت‌های جدی از تولیدکنندگان و سرمایه‌گذاران آن است (Agricultural Jihad Organization of Fars, 2010).

در بین سیاست‌های مختلف حمایتی، بیمه محصولات کشاورزی به عنوان راه حلی مفید و مناسب جهت مقابله با این خطرات مورد توجه و تأکید بوده است (Zamani et al, 2007). بیمه محصولات کشاورزی در کشورهای توسعه یافته، از حدود دو دهه سال پیش، ابتدا در اروپا و سپس در ایالات متحده آمریکا، توسط شرکت‌های خصوصی ارائه شده است. امروزه برای بسیاری از محصولات کشاورزی، بیمه ارائه می‌شود و بیشتر آنها توسط دولت، یارانه‌های زیادی دریافت می‌کنند (Smith and Glouber, 2012). تجربه جدیدتر مربوط به کشورهای برزیل، آرژانتین و اروگوئه است. در

اکثر کشورهای قاره آمریکا از جمله ونزوئلا، مکزیک، شیلی، کاستاریکا و اغلب کشورهای قاره آسیا از جمله ژاپن، هند، پاکستان و فیلیپین، بیمه محصولات کشاورزی، به منظور مقابله با خطرات و حمایت از کشاورزی با اتکای به دولت عرضه می‌شود (Norouzi, 2004 & Jalali Lavasani, 2011). امروزه بیمه، یکی از موضوع‌های اصلی در برنامه توسعه اقتصادی و اجتماعی هر کشوری است؛ پیشرفت بیمه با پیشرفت اقتصادی و اجتماعی کشور در ارتباط است؛ بهبود وضع اقتصادی و گسترش سرمایه‌گذاری، موجب پیشرفت صنعت بیمه می‌شود. بیمه از طریق تأثیرات متعدد خود، می‌تواند باعث پیشرفت مطلوب بخش روستایی چه در سطح خرد و چه در سطح کلان و نیز توسعه هماهنگ کلیه بخش‌ها گردد، دست‌یابی به این اثر توسط نظام بیمه محصولات کشاورزی از طریق توزیع ریسک و خطرات احتمالی و حذف پاره‌ای از این عدم اطمینان‌ها در صورتی میسر می‌شود که از یک طرف عرضه و تقاضای بیمه متناسب باشد و از طرف دیگر برنامه‌های بیمه نیز از کارایی بالایی برخوردار بوده و از نظر مالی متکی به خود باشد (Goodvine and Esmith, 1995).

تاریخچه بیمه محصولات کشاورزی در جهان مبین این واقعیت است که بیمه محصولات کشاورزی طی نیم قرن اخیر به تدریج از حالتی کاملاً دولتی خارج شده و در بسیاری از کشورها، قسمتی یا تمام این فعالیت‌ها به بخش خصوصی یا تعاونی واگذار شده است، اما پژوهش‌های مرتبط با چشم‌اندازهای بیمه کشاورزی در ایران گویای آن است که خصوصی سازی صنعت بیمه، مستلزم انتقال تدریجی آن از حالت کاملاً دولتی به سمت نظامی مشارکت‌جو است، چرا که با توجه به ماهیت بیمه کشاورزی، مخاطرات طبیعی و نبود زیرساخت‌های لازم، بخش خصوصی رغبتی به حضور مستقل و بی‌واسطه در عرصه بیمه کشاورزی ندارد (Zahedi and Hoseini Kazerouni, 2004).

صندوق بیمه محصولات کشاورزی در ایران فعالیت خود را از سال ۱۳۶۳ آغاز نمود، در اوایل شروع فعالیت این صندوق، انجام امور مربوط به بیمه محصولات کشاورزی توسط کارکنان بانک کشاورزی و همچنین استفاده از کارکنان مراکز خدمات کشاورزی صورت

قطع کرده‌اند، بنابراین اندازه‌گیری عملکرد کارگزاران خصوصی بیمه و شرکت‌های تعاونی تولید، عنصر بسیار مهمی به منظور ارائه مؤثرتر و کارآتر خدمات می‌باشد. در همین راستا، مطالعاتی در زمینه ارزیابی عملکرد بیمه در بخش کشاورزی صورت پذیرفته است، اما در زمینه مقایسه عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی، مطالعه مدونی صورت نگرفته است. لذا این موضوع، در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته است زیرا کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی اعم از شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی، می‌توانند با عملکرد خود نقشی بسیار مهم و ارزنده در توسعه بیمه محصولات کشاورزی داشته باشند (*Taheri Kashani, 2002*).

با توجه به اینکه مسأله کارگزاری بیمه محصولات کشاورزی از سابقه خدمت زیادی برخوردار نیست، مطالعات وسیع و گسترده‌ای در این مورد انجام نشده یا اینکه به صورت یک موضوع فرعی به آن توجه شده است. لذا با توجه به موارد ذکر شده، نتایج برخی از تحقیقات، پژوهش‌ها، مطالعات میدانی و کتابخانه‌ای مرتبط با موضوع با هدف دستیابی به چارچوبی نظری و مفهومی در اینجا معرفی می‌شوند.

Jamshidi (2000) در مطالعه‌ای با عنوان «شناخت و بررسی عوامل مؤثر بر توسعه بیمه دام روستایی در استان آذربایجان شرقی»، سهولت و دسترسی آسان و سریع دامداران به شعب، بیشتر بودن تعداد آن و گسترش خدمات رسانی شعب را در جلب رضایت مردم جهت مشارکت در برنامه‌های بیمه و کیفیت خدمات مؤثر دانسته است.

Hayati and Lari (2000)، میزان سود دریافتی توسط مشتری را عامل مهمی در میزان رضایت مشتری و موفقیت عملکرد سازمان تشخیص داده‌اند. بعضی متخصصان معتقدند بیمه محصولات کشاورزی در تئوری یک مکانیزم مشارکت در پذیرش ریسک است اما در عمل یک ابزار هزینه‌بر جهت انتقال ریسک از کشاورزان و تولیدکنندگان به بیمه‌گران دولتی یا خصوصی می‌باشد. ارائه اطلاعات مناسب، به موقع و قابل فهم به بیمه‌گذاران، نقش مهمی در رضایت آنان از عملکرد

می‌گرفت و همین امر دلیل آن بود که بیمه به صورت اجباری و به دلایل گوناگون از قبیل اخذ وام و نهاده از قبیل کود، سم و موارد دیگر، تبدیل شود. صندوق بیمه محصولات کشاورزی به دلایل گوناگون و از جمله تصویب قوانین جدید در حمایت از بخش کشاورزی، گستردگی فعالیت، افزایش توقعات و انتظارات بیمه‌گذاران، لزوم ارائه خدمات مناسب، پاسخگویی سریع و نیز تأمین رضایت مشتریان، از سال ۱۳۷۵، گوشه‌ای از فعالیت‌های خود را به شرکت‌های تعاونی تولید و در ادامه این سیاست، از نیمه دوم سال ۱۳۸۱، بخشی از فعالیت‌های خود را به کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی واگذار کرده است (*Javadian and Farzaneh, 2004*). طبق آمار صندوق بیمه کشاورزی، ۳۴۱ شرکت تعاونی و خصوصی، در قالب شرکت‌های خدمات بیمه کشاورزی ساماندهی شده‌اند، تعداد بیمه‌گذاران در انتهای سال زراعی ۹۱-۹۰ به ۲ میلیون نفر و تعداد محصولات تحت پوشش بیمه به ۱۵۳ محصول رسیده است (*Group of management and planning services, 2013*).

در شرایط حاضر فعالیت کارگزاران خصوصی از ارائه خدمات بیمه‌ای فزاینده و ارزیابی خسارت را نیز در بر گرفته است، از این رو، حضور کارآمد و مؤثر این کارگزاران در عرصه ارائه خدمات بیمه‌ای، نیازمند ارزیابی عملکرد و آشنایی بیشتر با چگونگی کارکرد آنان، شناخت نقاط قوت و ضعف آنان و فراهم شدن بسترهای لازم جهت ادامه و حضور گسترده‌تر آنان در عرصه بیمه محصولات کشاورزی می‌باشد. از جهت دیگر در اقتصاد کنونی، مشتریان، بقای سازمان را رقم می‌زنند، بنابراین سازمان‌ها نمی‌توانند به انتظارات و خواسته‌های مشتریان بی‌تفاوت باشند، آن‌ها باید همه فعالیت‌ها و توانمندی‌های خود را متوجه رضایت مشتری کنند، چرا که تنها منبع برگشت سرمایه مشتریان هستند (*Aali, 2002*). همچنین با توجه به اینکه بیمه محصولات کشاورزی، سالانه به طور متوسط ۱۰ تا ۳۰ درصد از متقاضیان خود را از دست می‌دهد (*Agricultural Insurance Fund of Fars, 2010*) و مدیران شرکت‌ها و مسؤولان صندوق‌های بیمه محصولات کشاورزی نمی‌دانند کدام دسته از مشتریان و چرا ارتباطشان را

حدود ۶۰ نوع شاخص اندازه گیری رضایتمندی ارباب رجوع ابداع شده است که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از: رعایت اصول اخلاقی و امانت‌داری کارکنان، سطح بالای ارتباطات شخصی، وجدان کاری، کیفیت سرویس دهی، میزان خلاقیت و ابتکار در به‌کارگیری دانش، میزان تخصص و آگاهی از قوانین و بخشنامه‌ها، تواضع و احترام به ارباب رجوع توسط کارکنان و مواردی از این قبیل می‌باشند (Anderson boyer group, 2007).

یکی دیگر از روش‌هایی که در تعیین عملکرد سازمان و خدمات ارائه شده توسط شرکتها می‌باشد استفاده از تکنیک *CSM (Customer Satisfaction Market)* می‌باشد که این تکنیک قادر است تا اختلاف سطح رضایت موجود را با حداکثر رضایتمندی مورد شناسایی قرار دهد. بنابراین برای اندازه گیری میزان عملکرد از شاخص‌هایی استفاده شده است که در پنج بعد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات عملکرد سازمان و شرکت مورد نظر را مورد بررسی قرار می‌دهد؛ همچنین لازم به ذکر است که هر کدام از این ابعاد خود به مؤلفه‌های ریزتری تقسیم شده‌اند (Mansourfar, 2006).

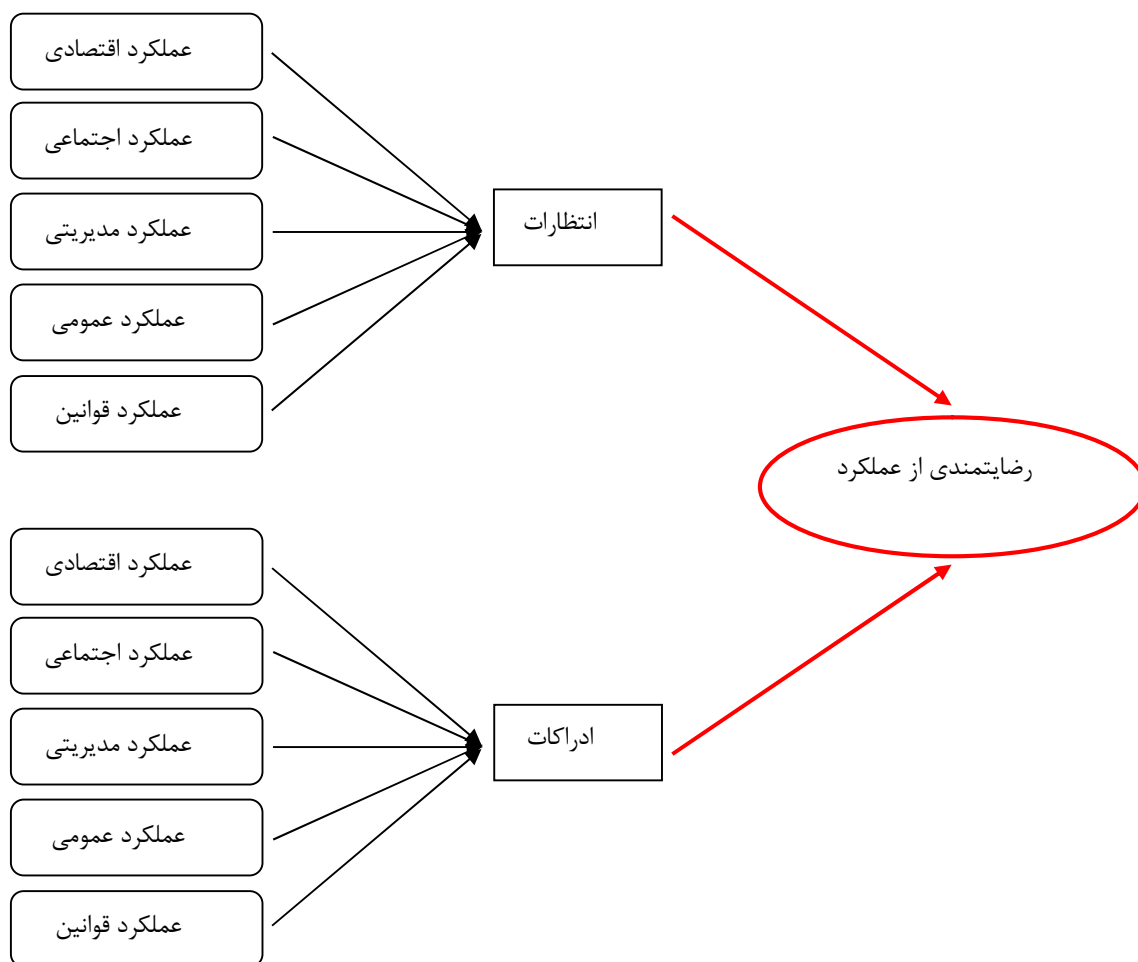
با توجه به نقش اثرگذار کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید بر وضعیت اقتصادی و اجتماعی مشتریان و کشاورزان و نقش عملکرد آنها در دستیابی به اهداف آتی بیمه محصولات کشاورزی، بررسی میزان عملکرد این کارگزاران در منطقه مورد عمل در ابعاد مختلف ضرورتی مهم و انکارناپذیر می‌باشد. به این منظور، جهت سنجش عملکرد کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید در زمینه ارائه خدمات بیمه کشاورزی، با توجه به مطالعات انجام شده و جمع بندی آن‌ها، می‌توان به پنج بخش اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات، به عملکرد کلی شرکت یا سازمان رسید؛ بنابراین در تحقیق حاضر، چارچوب نظری و مفهومی ارائه شده در شکل ۱، مورد استفاده قرار گرفت.

سازمان‌های بیمه گذار دارد (Sajedi, 2000, Culp, 1997 & Radhakrishna, 2002).

Shahnoushi et al (2011) در مطالعه‌ای به بررسی عوامل ساختاری و عملکردی مؤثر بر رضایت بیمه گذاران از بیمه محصولات کشاورزی در استان خراسان رضوی پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که در گروه متغیرهای عملکردی، متغیرهای ارائه خدمات به موقع و اطلاع رسانی و در گروه متغیرهای ساختاری، قوانین و مقررات از بالاترین تأثیرگذاری نسبت به سایر متغیرها بر رضایت از بیمه برخوردار است. همچنین متغیر میزان غرامت بر گروه بیمه گذاران زراعی و متغیر حق بیمه بر گروه بیمه گذاران دامی نیز از تأثیر بالایی بر رضایت از بیمه محصولات برخوردار است. از جمله پیشنهادهایی که در راستای توسعه بهتر فعالیت‌های بیمه و در نهایت افزایش رضایت بیمه گذاران در این مقاله ارائه شده، اطلاع رسانی مناسب در خصوص فرایندهای اداری و قوانین و مقررات و ساده سازی آن‌ها است.

Zeithaml et al (1985)، با استفاده از یک تحقیق میدانی گسترده که در کشور کانادا انجام شده به جستجوی مؤلفه‌هایی پرداختند که با استفاده از این مؤلفه‌ها بتوان کیفیت خدمات را از نظر مشتری ارزیابی نمود. ایشان کیفیت خدمات را از دیدگاه مشتری در ۱۰ مورد شناسایی کرده‌اند که این موارد عبارتند از: ملموس و محسوس بودن خدمت، قابل اعتماد بودن، مسؤولیت پذیری، صلاحیت و شایستگی، تواضع و فروتنی، اعتبار، ایمنی، در دسترس بودن، مرتب بودن و درک کردن. در ادامه تحقیقات و مطالعات انجام شده این ۱۰ مؤلفه به ۵ مورد تبدیل گردید که با استفاده از آن‌ها می‌توان عملکرد را اندازه گیری کرد. این تحقیق در ادامه منجر به دستیابی الگویی در شناخت عملکرد سازمان‌ها و شرکت‌ها گردید که به الگوی سروکوال (*Servqoal*) معروف می‌باشد (Parasuraman et al, 1985).

در مطالعه‌ای که توسط یک گروه تحقیقاتی با عنوان طراحی سیستم رضایتمندی ارباب رجوع در سازمان‌های دولتی در سال ۲۰۰۲ در آمریکا صورت گرفته است،



شکل ۱- چارچوب نظری بر اساس مدل سروکوال (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵) و شاخص *CSM* (سایرز و همکاران، ۱۹۹۶).

به کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس (مصاحبه حضوری با تعداد ۶ نفر از کارشناسان)، شاخص‌های مورد نظر در ارزیابی عملکرد کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی مشخص شدند. این شاخص‌ها در جدول ۱ نمایش داده شده‌اند. در بخش دوم، پس از تعیین میزان عملکرد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی بیمه در زمینه بیمه محصولات کشاورزی با استفاده از شاخص *CSM* و روش سروکوال، به مقایسه عملکرد آنها پرداخته شد.

بنابراین هدف از این تحقیق، تعیین میزان عملکرد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید در زمینه بیمه محصولات کشاورزی از نظر بیمه‌گذاران در شهرستان شیراز با استفاده از دو روش سروکوال و *CSM* و مقایسه عملکرد آنها با یکدیگر می‌باشد.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف، جزو تحقیقات کاربردی می‌باشد و از نظر روش تحقیق به صورت پیمایشی صورت پذیرفته است. این تحقیق شامل دو بخش اصلی می‌باشد؛ در بخش اول، با مرور ادبیات پژوهش و مراجعه

جدول ۱- ابعاد مختلف عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی.

ردیف	ابعاد فعالیت	شاخص
۱	عملکرد اقتصادی	کاهش نوسانات درآمد سرپرست خانوار، ارتقای سطح درآمد سرپرست خانوار، ارتقای توان تولیدی کشاورز، اشتغال‌زایی مستقیم و غیرمستقیم، ایجاد محدودیت برای گسترش مشاغل کاذب، ایجاد اطمینان و امنیت بیشتر جهت سرمایه گذاری
۲	عملکرد اجتماعی	جلوگیری از مهاجرت به شهرها، انگیزش روحیه همکاری و مشارکت محلی، انگیزش روحیه اعتماد به دولت و ادارات دولتی، کاهش جرایم، مفاسد و تخلفات
۳	عملکرد مدیریتی	مسئولیت پذیری، رعایت عدالت در برنامه‌ها و فعالیت‌ها، نظم و انضباط کاری
۴	عملکرد عمومی	ارائه خدمات خوب و بهینه به کشاورزان، ارائه امکانات پشتیبانی به کشاورزان، حذف یا کاهش بروکراسی اداری
۵	عملکرد قوانین و مقررات	ثبات و پایداری قوانین و مقررات، نبود تنگناهای قانونی رعایت قانون و مقررات، آگاهی کامل از قوانین و مقررات

و راههای مؤثر اختلاط فعال و تماس رودرو با مشتری می‌باشند. روش *CSM* با استفاده از رابطه ۱ به استخراج درصد عملکرد در هر یک از شاخص‌ها می‌پردازد:

$$CSM = \frac{\sum_{i=1}^n a_i b_i}{\sum_{i=1}^n a_i (\max b_i)} \times 100 \quad (1)$$

که در آن، *CSM* میزان رضایت مشتری یا کشاورز بیمه گذار، a_i میزان اهمیت هر مؤلفه از نظر پاسخگو یا انتظار کشاورز در مورد هر مؤلفه می‌باشد و b_i میزان امتیاز هر مؤلفه از نظر پاسخگو یا همان ادراک کشاورز در مورد هر مؤلفه و به عبارت دیگر میزان انجام یا وضع موجود آن مؤلفه می‌باشد.

در این روش عملکرد شرکت‌ها و کارگزاران خصوصی از طریق پرسشنامه به وسیله کشاورزان بیمه گذار، سنجیده می‌شود. پرسشنامه شامل پنج گروه سوال اصلی می‌باشد که انتظارات کشاورزان را در بر گرفته است. این پرسش‌ها انتظارات و ادراکات اعضای شرکت‌ها را از عملکرد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات حاکم بر شرکت‌ها و کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی را مورد تحلیل و بررسی قرار می‌دهد. در پرسشنامه امتیاز دهی از بسیار زیاد تا بسیار کم (از ۱ تا ۵) در نظر گرفته شد. همچنین n تعداد مؤلفه‌ها یا سوالات است که بسته به دسته مورد بررسی متفاوت

با استفاده از روش *CSM* می‌توان عملکرد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات و در نهایت عملکرد کلی این دو کارگزار را به دست آورد. روش *CSM* یکی از رایج‌ترین و پرکاربردترین روش‌ها در تعیین میزان عملکرد سازمان‌ها می‌باشد. این روش می‌تواند اختلاف سطح عملکرد موجود و مطلوب را با حداکثر دقت مورد شناسایی قرار دهد (منصورفر، ۱۳۸۵). سنجش رضایت مشتری (*CSM*) از عملکرد بر اساس داده‌های جمع آوری شده از بررسی رضایت مشتریان، ابزار بسیار کارآمد و مؤثر در نیل به هدف مذکور است. روش *CSM*، در اصل نوعی سازوکار رسمی به منظور شناخت نظرات و انتظارات مشتری جهت بهبود امور و نوآوری است. نظامی برای دستیابی، همچنین برای تحلیل و استفاده از درون‌داد اطلاعات مشتری در فرایند یادگیری سازمان است. سطح ارزش مشتری حدی است که در آن انتظارات مشتری برآورده شده یا از آن فراتر می‌رود. روش *CSM* بهترین شیوه برای مشخص کردن این انتظارات است. این تکنیک، ابزار اساسی و محوری در تحقق رویکرد مشتری مدار است که مشتری را به بخش پویا و حیات‌بخش سازمان و فرایند تصمیم‌گیری تبدیل می‌کند. سازمان‌های مشتری مدار همواره از طریق اجرای مداوم و سیستماتیک روش *CSM*، درون‌داد بهتری از فرایندهای طراحی و تولید محصول، رسیدگی به شکایات مشتری، نگهداری مشتری

کارشناسان سازمان‌های مختلف از جمله سازمان جهاد کشاورزی، پس از انجام اصلاحات لازم مورد تأیید قرار گرفت، برای محاسبه پایایی آن نیز از ضریب آلفای کرونیباخ استفاده شد که این ضریب برای قسمت‌های مختلف پرسشنامه بین ۰/۶۳۵ تا ۰/۸۰۱ مشخص گردید. جدول ۲، آلفای کرونیباخ محاسبه شده برای بخش‌های مختلف پرسشنامه را نشان می‌دهد.

جدول ۲- ضریب آلفای کرونیباخ محاسبه شده برای بخش‌های مختلف پرسشنامه.

ضریب آلفا (ادراکات)	گروه‌ها	ضریب آلفا (انتظارات)
۰/۸۰۱	عملکرد اقتصادی	۰/۶۷۷
۰/۶۹۸	عملکرد اجتماعی	۰/۷۲۱
۰/۷۱۲	عملکرد مدیریتی	۰/۷۸۶
۰/۶۳۵	عملکرد عمومی	۰/۷۲۱
۰/۷۴۵	عملکرد قوانین	۰/۶۷۰

جامعه آماری بخش دوم پژوهش، بیمه گذاران محصولات کشاورزی شهرستان شیراز بودند که به وسیله کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید از خدمات صندوق بیمه محصولات کشاورزی استفاده کرده بودند. این تعداد ۳۵۶۹ نفر بود. با مراجعه به جدول نمونه گیری تصادفی *Patton (2002)*، تعداد ۳۴۶ نفر به عنوان نمونه مورد مطالعه مشخص شدند که به تناسب جمعیت مورد نظر در هر شرکت، بین آنها تقسیم شد. بنابراین، نمونه گیری انجام شده از نوع تصادفی طبقه‌ای بوده است.

نتایج و بحث

در بخش تحلیل توصیفی به بررسی وضعیت موجود برخی متغیرهای فردی می‌پردازیم. آمار مربوط به متغیرهای سن، افراد تحت تکفل، درآمد سالیانه، میزان اراضی کشاورزی و میزان اراضی بیمه شده در جدول ۳ آورده شده است.

است. بر همین اساس میزان رضایتمندی کشاورزان از هر شاخص و در مجموع از کل شاخص‌ها یا به عبارت دیگر، میزان عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی تعیین می‌شود. بدیهی است که شاخص ۱۰۰ به معنی عملکرد مناسب بوده و هر چه از ۱۰۰ کمتر باشد فاصله بیشتر انتظارات را با ادراکات نشان می‌دهد، به عبارت دیگر نشان دهنده عملکرد نامناسب می‌باشد.

روش دومی که در این مطالعه استفاده شده است، روش سروکوال می‌باشد که از ترکیب دو سر واژه انگلیسی، یعنی خدمت (*Service*) و کیفیت (*Quality*) مشتق شده است. مقیاس سروکوال در شکل اولیه خود شامل ۲۲ مؤلفه بوده که نیمی از این مؤلفه‌ها سطح مورد انتظار پاسخ دهنده از یک خدمت خاص را اندازه گیری می‌کند و نیمه دوم سطح درک شده کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله آن سازمان خاص را می‌سنجد. این موارد عبارتند از: قابلیت اطمینان خدمت: توانایی انجام خدمات تعهد شده با دقت کامل و قابل اطمینان، مسؤولیت پذیری: شامل رغبت کمک به مشتری و فراهم کردن فوری خدمات، برخورد متناسب با افراد و ارباب رجوع و مراجعه کنندگان: شامل توجه اختصاصی که شرکت برای مشتریان ویژه خود فراهم می‌آورد، ضمانت و تضمین: شامل دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آنان در القای اعتماد به درستی خدمات و ابعاد فیزیکی: شامل وسایل فیزیکی، تجهیزات، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی به لحاظ ظاهری.

این ابزار در ادبیات کیفیت همان طوری که بیان شد به نام سروکوال شناخته می‌شود؛ کیفیت خدمت نیز به وسیله تفاضل بین نمرات سطح درک شده (*perceived*) و سطح مورد انتظار (*expected*) خدمت، اندازه گیری می‌شود (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵):

$$(۲) \quad (\text{انتظار} - \text{ادراک}) = \text{کیفیت خدمت}$$

روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات متخصصان و

جدول ۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب برخی ویژگی‌های فردی (n=۳۴۶).

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
سن (سال)	۱۸	۷۱	۳۶/۳	۱۳/۸
افراد تحت تکفل	۱	۹	۳	۱/۸
درآمد سالانه (تومان)	۳۰۰۰۰۰۰	۳۲۰۰۰۰۰۰	۹۹۸۰۰۰۰	۴۸۴۷۷۲۰
میزان اراضی کشاورزی (هکتار)	۲	۴۴	۱۷/۰۵	۱۱/۹
میزان اراضی بیمه شده (هکتار)	۱	۳۰	۱۱/۸۵	۷/۹

می‌کند، بنابراین با استفاده از این تکنیک و امتیازاتی که طیف لیکرت به هر کدام از گویه‌ها داد، میزان عملکرد هر کدام از آنها محاسبه شد که نتایج آن را در جدول ۴ مشاهده می‌شود.

با توجه به اینکه پرسشنامه طراحی شده دارای دو قسمت بوده که یکی میزان انتظار کشاورزان از عملکرد و فعالیت کارگزاران و شرکت‌های تعاونی تولید را در مورد بیمه محصولات کشاورزی نشان می‌دهد و قسمت دیگر میزان ادراک کشاورزان از چگونگی عملکرد آنها را تعیین

جدول ۴- عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی از نظر کشاورزان بیمه گذار با تکنیک CSM.

ردیف	متغیر	عملکرد شرکت تعاونی تولید (درصد)	عملکرد کارگزار خصوصی (درصد)
۱	عملکرد اقتصادی	۶۷/۶*	۵۶/۸
۲	عملکرد اجتماعی	۷۱/۳*	۵۳/۴
۳	عملکرد مدیریتی	۴۳/۶	۶۵/۸*
۴	عملکرد عمومی	۵۰/۸	۶۸/۳*
۵	عملکرد قوانین و مقررات	۴۵/۴	۷۳/۶*
۶	عملکرد کلی	۵۵/۷۴	۶۳/۵۸*

* دارای میزان عملکرد بهتر نسبت به کارگزار دیگر می‌باشد.

شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی تفاوت معنی داری در سطح ۱ درصد وجود دارد و شرکت‌های تعاونی تولید دارای عملکرد اقتصادی و اجتماعی بهتری نسبت به کارگزاران خصوصی می‌باشند. همچنین بین میانگین عملکرد مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی تفاوت معنی داری در سطح ۱ درصد وجود دارد و در اینجا عملکرد کارگزاران خصوصی نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید بهتر است.

مقایسه میانگین‌ها در خصوص عملکرد کلی نیز مشخص کرد که بین میانگین عملکرد کلی شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی تفاوت معنی داری در سطح ۱ درصد وجود دارد. بنابراین با توجه به اینکه این مقدار در مورد کارگزاران خصوصی بیشتر می‌باشد، نشان

با توجه به این نتایج، ملاحظه می‌گردد که شرکت‌های تعاونی تولید از نظر عملکرد اقتصادی و اجتماعی نسبت به کارگزاران خصوصی در وضعیت بهتری هستند و در مورد عملکرد مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات، کارگزاران خصوصی در وضعیت بهتری می‌باشند. عملکرد اقتصادی و اجتماعی بهتر شرکت‌های تعاونی تولید می‌تواند ناشی از سابقه بیشتر آنان در بیمه محصولات کشاورزی باشد و عملکرد بهتر کارگزاران خصوصی از نظر مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات، می‌تواند حاصل نیروهای جوان‌تر آنان که دارای تحصیلات دانشگاهی هستند، باشد.

برای تأیید این نتایج، مقایسه میانگین‌ها نیز صورت گرفت که آزمون‌های انجام شده، همگی نتایج را تأیید می‌کنند یعنی بین میانگین عملکرد اقتصادی و اجتماعی

می‌دهد که کارگزاران خصوصی دارای عملکرد کلی بهتری نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید می‌باشند. نتایج مقایسه میانگین‌ها را می‌توانید در جدول ۵ مشاهده کنید.

جدول ۵- نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها بین عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی.

ردیف	متغیر	میانگین * شرکت تعاونی تولید	میانگین * کارگزار خصوصی	مقدار T	سطح معنی داری
۱	عملکرد اقتصادی	۵۸/۳۴	۴۸/۷۳	۶/۶۴	۰/۰۰۱
۲	عملکرد اجتماعی	۴۸/۶۳	۳۹/۶۱	۶/۲۱	۰/۰۰۱
۳	عملکرد مدیریتی	۵۲/۴۵	۷۷/۲۲	۸/۰۴	۰/۰۰۱
۴	عملکرد عمومی	۴۹/۳۳	۷۲/۵۴	۷/۷۶	۰/۰۰۱
۵	عملکرد قوانین و مقررات	۴۱/۶۹	۶۳/۵۸	۷/۵۸	۰/۰۰۱
۶	عملکرد کلی	۵۰/۰۸	۵۹/۳۶	۶/۳۹	۰/۰۰۱

* دامنه تغییرات: (۱۰۰-۰)

بهتر بودن عملکرد می‌باشد. بنابراین با توجه به جدول ۶ مشاهده می‌کنیم که عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید در زمینه اقتصادی و اجتماعی از کارگزاران خصوصی بهتر بوده، اما در سه مورد دیگر، میزان عملکرد کارگزاران خصوصی نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید بهتر بوده است. از نظر کلی هم میزان عملکرد کارگزاران خصوصی نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید بهتر بوده است.

همان گونه که در جدول ۶ ملاحظه می‌گردد، در روش سروکوال برای پی بردن به میزان عملکرد هر کدام از کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید، تفاضل بین میزان انتظار پاسخگویان از هر مؤلفه و میزان ادراک آنان از همان مؤلفه به عنوان کیفیت خدمات یا همان میزان عملکرد محاسبه می‌شود. لازم به ذکر است، در صورتی که عملکرد در هر کدام از مؤلفه‌ها صد در صد باشد، این اختلاف صفر می‌باشد و لذا هر چه میزان عملکرد از این طریق به صفر نزدیکتر باشد نشانگر

جدول ۶- عملکرد شرکت تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی از نظر کشاورزان بیمه گذار با روش سروکوال.

عملکرد بهتر	کارگزار خصوصی			شرکت تعاونی تولید			متغیر
	عملکرد	انتظار	ادراک	عملکرد	انتظار	ادراک	
شرکت	۱/۹۱	۳/۶۵	۱/۷۴	۱/۴۷	۳/۵۴	۲/۰۷	عملکرد اقتصادی
شرکت	۱/۶۱	۳/۸۱	۲/۲۰	۱/۳۸	۳/۸۹	۲/۵۱	عملکرد اجتماعی
کارگزار	۱/۴۵	۴/۳۵	۳/۱۰	۱/۸۰	۴/۱۵	۲/۳۵	عملکرد مدیریتی
کارگزار	۱/۴۳	۳/۹۷	۲/۵۴	۱/۹۱	۴/۰۷	۲/۱۶	عملکرد عمومی
کارگزار	۱/۴۴	۳/۸۹	۲/۴۵	۱/۵۵	۴/۲۲	۲/۶۷	عملکرد قوانین و مقررات
کارگزار	۱/۵۳	۳/۹۴	۲/۴۱	۱/۶۲	۳/۹۷	۲/۳۵	عملکرد کلی

تولید و کارگزاران خصوصی تفاوت معنی داری در سطح ۱ درصد وجود دارد که شرکت‌های تعاونی تولید دارای عملکرد اقتصادی و اجتماعی بهتری نسبت به کارگزاران خصوصی می‌باشند و کارگزاران خصوصی دارای عملکرد

برای تأیید این نتایج، مقایسه میانگین‌ها نیز صورت گرفت که آزمون‌های انجام شده، همگی نتایج را تأیید می‌کنند یعنی بین میانگین عملکرد اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات شرکت‌های تعاونی

مدیریتی، عمومی و قوانین و مقررات بهتری نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید هستند. همچنین در مورد عملکرد کلی، کارگزاران خصوصی دارای عملکرد کلی بهتری نسبت به شرکت‌های تعاونی تولید می‌باشند. نتایج مقایسه میانگین‌ها در جدول ۷ مشاهده می‌گردد.

جدول ۷- نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها بین عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید و کارگزاران خصوصی.

ردیف	متغیر	میانگین * شرکت تعاونی تولید	میانگین * کارگزار خصوصی	مقدار <i>T</i>	سطح معنی داری
۱	عملکرد اقتصادی	۲/۰۷	۱/۷۴	۱۲/۴۷	۰/۰۰۱
۲	عملکرد اجتماعی	۲/۵۱	۲/۲۰	۱۲/۴۳	۰/۰۰۱
۳	عملکرد مدیریتی	۲/۳۵	۳/۱۰	۱۲/۹۴	۰/۰۰۱
۴	عملکرد عمومی	۲/۱۶	۲/۵۴	۱۲/۵۸	۰/۰۰۱
۵	عملکرد قوانین و مقررات	۲/۶۷	۲/۴۵	۱۲/۲۲	۰/۰۰۱
۶	عملکرد کلی	۲/۳۵	۲/۴۱	۱۰/۹۶	۰/۰۰۱

* دامنه تغییرات: (۱-۵)

با توجه به نتایج گرفته شده از این مطالعه و به جهت بهبود وضعیت کارگزاران خصوصی و شرکت‌های تعاونی تولید و همچنین توجه هر چه بیشتر کشاورزان به بیمه محصولات کشاورزی، لازم است به آن دسته از فعالیت‌هایی که کشاورزان اظهار نارضایتی نموده‌اند، توجه بیشتری نموده و به تقویت هرچه بیشتر آنان پرداخته شود. بنابراین می‌توان پیشنهاد‌های زیر را ارائه نمود:

۱- یافته‌های پژوهش نشانگر آن است که بیشترین تأکید کشاورزان و بیمه‌گذاران، مسائل اقتصادی بوده لذا پیشنهاد می‌شود به مسائل اقتصادی از جمله کاهش حق بیمه، استفاده از مشوق‌های اقتصادی و جوایز نقدی برای جذب بیمه‌گذاران و افزایش عملکرد اقتصادی کارگزاران خصوصی، توجه مناسب‌تری گردد.

۲- با توجه به مقایسه‌های انجام شده و یافته‌های پژوهش مبنی بر اینکه عملکرد کارگزاران خصوصی در زمینه اجتماعی ضعیف بوده است، لذا پیشنهاد می‌گردد برای شناخت هر چه بیشتر و بهبود عملکرد کارگزاران خصوصی در زمینه اجتماعی، به مسائل اجتماعی، جلب نظر و اعتماد رهبران محلی و استفاده از سرمایه اجتماعی افراد با نفوذ برای شناخت و توسعه هرچه بیشتر بیمه، توجه ویژه‌ای شود.

نتایج به دست آمده از روش سروکوال، با نتایجی که از روش اول (شاخص *CSM*) گرفته شد، یکسان می‌باشد و بنابراین می‌توان گفت که روش سروکوال، تکنیک *CSM* را تأیید می‌کند و هر دو فرمول در مورد میزان عملکرد به یک نتیجه رسیده‌اند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

استفاده از کارگزاری‌های خصوصی در زمینه بیمه محصولات کشاورزی با استفاده از فارغ‌التحصیلان رشته‌های مختلف کشاورزی چند سالی است که به طور گسترده مورد توجه مسئولین و کشاورزان قرار گرفته است؛ البته توجه به این نکته لازم است که تعاونی‌های تولید هم کمک‌های زیادی به توسعه و گسترش بیمه محصولات کشاورزی در بین کشاورزان نموده‌اند. بر خلاف شرکت‌های تعاونی تولید که علاوه بر بیمه محصولات کشاورزی در سایر امور نیز فعال بوده‌اند، کارگزاران خصوصی بیمه محصولات کشاورزی صرفاً در زمینه بیمه فعال بوده و با تمامی امکانات در این جهت حرکت نموده‌اند. به نظر می‌رسد همین امر باعث گردیده که شرکت‌های تعاونی تولید نتوانند آنچنان که مطلوب است، در این زمینه به کشاورزان خدمات دهند و این مساله موجب ارزیابی ضعیف‌تر عملکرد آنان نسبت به کارگزاران خصوصی عدم جلب رضایت کشاورزان شده است.

نام حوادث غیرمترقبه و بیمه در مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان‌ها دایر گردد.

۶- در جهان امروز، بیمه برای بسیاری از محصولات کشاورزی عرضه می‌شود و بیشتر آنها توسط دولت یارانه های سنگینی دریافت می‌کنند (Smith and Glouber, 2012)، پاسخ تولید کنندگان به برنامه‌هایی که اطمینان بیشتری برای دریافت غرامت از بیمه دارند، بهتر است و این امر اثرات قابل توجهی بر مشارکت مردم دارد (Bekkerman et al, 2012) و بیمه محصولات، در یک دهه گذشته، به مهم‌ترین برنامه دولت آمریکا برای پرداخت یارانه به بخش کشاورزی تبدیل شده طوری که برای سال مالی ۲۰۱۳، برنامه‌های بیمه محصولات کشاورزی، حدود ۶۳ درصد از یارانه‌های همه محصولات را به خود اختصاص داده و پیشنهاد حذف برنامه‌های پرداخت مستقیم در تمام مزارع ارائه شده است (Sumner and Zulauf, 2012). با توجه به این مسائل می‌توان پیشنهاد کرد که دولت کمک‌های خود به بخش کشاورزی را در قالب بیمه محصولات کشاورزی ارائه نماید تا هم کشاورزان با دلگرمی بیشتری به کار و فعالیت بپردازند و هم کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی با مشکلات کمتری روبرو گردند.

۳- یافته‌های پژوهش نشانگر این موضوع بود که عملکرد مدیریتی کارگزاران خصوصی بهتر از شرکت‌های تعاونی تولید است که دلیل این امر، دارا بودن تحصیلات دانشگاهی این کارگزاران و همچنین گزینش آنان توسط بانک می‌باشد لذا پیشنهاد می‌شود برای بهبود عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید در زمینه مدیریتی علاوه بر شرط دارا بودن تحصیلات دانشگاهی برای پذیرش آنان، آزمون‌های متمرکزی به عمل آید تا انتخاب این افراد به صورت بهتری انجام شود و عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید نیز بهبود یابد.

۴- با توجه به اینکه عملکرد کارگزاران خصوصی در زمینه قوانین و مقررات بهتر از شرکت‌های تعاونی بوده است، پیشنهاد می‌گردد برای بهبود عملکرد این شرکت‌ها، برای آنها کلاس‌های آموزشی و دوره‌های مخصوص آشنایی با قوانین و مقررات بیمه محصولات کشاورزی برگزار شود تا بتوانند در جهت عملکرد بهتر و کمک بیشتر به کشاورزان و بیمه گذاران حرکت نمایند.

۵- با توجه به نیاز کشاورزان به بیمه محصولات کشاورزی و اهمیت آن در زندگی بیمه گذاران، پیشنهاد می‌گردد برای کمک هر چه بیشتر به این بخش از اقتصاد و دفاع از حقوق آنان در صورت لزوم، واحدی به

REFERENCES

- 1- Aali, S. (2002). Customer satisfaction. *Tadbir magazine*, (130), 22-41. (In Farsi)
- 2- Anderson Boyer Group. (2007). *Client Satisfaction System (CSS)*. U.S.A. P. 2.
- 3- Bahrami, E. and Agahi, H. (2006). Risk management in agricultural farms. *Sarzaminesabz magazine*, 4(37), 32-35. (In Farsi)
- 4- Bekkerman A. Smith V. H. and Watts M. J. (2012). *The SURE Program and Incentives for Crop Insurance Participation: A Theoretical and Empirical Analysis*. *Agricultural Finance Review*. 72(3), 381 – 401.
- 5- Culp K. (1997). *Major Customer Turnoff: Implication for Extension*. *Journal of Extension*. 35(3).
- 6- Goodwin B. K. and Smith V. H. (1995). *The Economics of Crop Insurance and Disaster Aid*. AEI press: Washington D.C.
- 7- Group of management and planning services. (2013). *Report of Agricultural Insurance Fund performance in recent years*. Agriculture Bank: Agricultural Insurance Fund. (In Farsi)
- 8- Hayati, D. and Lari, M. (2000). Barriers to the use of sprinkler irrigation technology by farmers. *Journal of Agricultural Economic and Development*, 8(32), 87-213. (In Farsi)
- 9- Horowitz J. and Lichtenberg, E. (1993). *Insurance, Moral Hazard and Chemical Use in Agriculture*. *American Journal of Agricultural Economics*. (75), 926-935.
- 10- Jalali Lavasani, E. (2011). *A review of the experiences of countries raised in agricultural insurance and way of accepting risk*. *Insurance world news*, (166), 4-15. (In Farsi)
- 11- Jamshidi, M. (2000). *Investigation of factors affecting rural livestock development in East Azarbaijan Province*. M.Sc. dissertation, Isfahan University of Technology, Iran. (In Farsi)

- 12-Javadian, A. and Farzaneh, D. (2004). *Performance and experience of agricultural insurance in Iran. Proceeding of Second Conference for Agricultural Insurance, Development and Investment Security, Agricultural Insurance Fund, Tehran. (In Farsi)*
- 13-Mansourfar, K. (2006). *Statistical Methods, Tehran University Inc., Iran. (In Farsi)*
- 14-Marson B. and Schmidt F. (2009). *Achieving Continuous Improvement in Client Satisfaction. Treasury Board Secretariat of Canada.*
- 15-Norouzi, F. (2004). *Agricultural Insurance in Iran and world. Islamic Parliament Research Center: infrastructure department. (In Farsi)*
- 16-Parasuraman A. Zeithaml V. A. and Berry L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Journal of Marketing. 49(1), 41-50.*
- 17-Patten L. M. (2002). *Proposing Empirical Research, A Guide to the Fundamentals. Pyczak Publishing, Los Angeles. U.S.A.*
- 18-Radhakrishna. R. (2002). *Measuring and Benchmarking Customer Satisfaction: Implications for Organizational and Stakeholder Accountability. Journal of Extension. 40(1).*
- 19-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.*
- 20-Shahnousi, N. Rafiei Daraei, H. and Edalatian, E. (2011). *Investigation of infrastructural and functional factors affecting insurers' satisfaction about agricultural products insurance. Journal of Agricultural Economy, 5(1), 103-121.(In Farsi)*
- 21-Smith V. H. and Glouber J. W. (2012). *Agricultural Insurance in Developed Countries: Where Have We Been and Where Are We Going? Applied Economic Perspectives and Policy. 34(3), 363-390.*
- 22-Sumner D. A. and Zulauf C. (2012). *Economic & Environmental Effects of Agricultural Insurance Programs. The Council on Food, Agricultural & Resource Economics.*
- 23-Taheri Kashani, K. (2002). *Presenting a framework to evaluate customers' satisfaction towards computer service companies. M.Sc. dissertation, Tarbiat Modares University, Iran. (In Farsi)*
- 24-Walter A. Thilo A. M. and Gabriele H. (2008). *The Impact of Satisfaction, Trust & Relationship Value on Commitment: Theoretical Considerations & Empirical Results. University of Karlsruhe. IBU. P. 2.*
- 25-Yaghoubi, A. Chizari, M. Feli, S. and Pezeshki Rad, G. (2010). *Factors affecting risk management among wheat farmers in Tafresh County. Sciences of Agricultural Extension and Education of Iran, 6(1), 91-101. (In Farsi)*
- 26-Zahedi M. J. and Hoseini Kazerouni, M. R. (2004). *An overlook to the development and the need to enter new areas of agricultural insurance. Proceeding of Second Conference for Agricultural Insurance, Development and Investment Security, Agricultural Insurance Fund, Tehran. (In Farsi)*
- 27-Zamani, G. H. Karami, E. and Keshavarz, M. (2007). *Agricultural insurance adoption: affective factors. Journal of Economy and Agriculture, 1(1), 141-168. (In Farsi)*
- 28-Zeithaml V. A. Berry, L. and Parasuraman A. (1985). *Quality counts in services to business horizons. (28), 44-52.*