غرفة الرياض
Riyadh Chamber

تقرير استطلاع رأي حول

حول مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر, كريم)

2017 م

غرفة الرياض
Riyadh Chamber

تقرير استطلاع رأي

حول مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر, كريم)

إعداد:

مركز دراية للدراسات والمعلومات

إدارة استطلاع الرأي

تنفيذ:

إدارة التسويق

2017م

قائمة المحتويات

المقدمة ____ 4
الهدف من الاستطلاع ____ 5
المنهجية ____ 5
أسلوب تنفيذ الاستطلاع ____ 5
أصحاب قطاع سيارات الأجرة ____ 8
درجة رؤية أصحاب قطاع سيارات الأجرة لنشاطها الحالي في مدينة الرياض ____ 8
درجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم) على أصحاب سيارات الأجرة ____ 9
دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم) إلى السوق خلقت منافسة غير عادلة ____ 10
مدى الاشتراك بأحد شركات توجيه المركبات ____ 11
مدى تلبية خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لاحتياجات المواطنين ____ 14
الخطط المستقبلية لأصحاب قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية ____ 15
الإجراءات الواجب عملها للتغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجه قطاع سيارات الأجرة ____ 17
مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية أوبر وكريم ____ 19
أهم العوامل والنقاط التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة العامة وقطاع سيارات التطبيقات الالكترونية ____ 20

الجمهور 22
مدى التفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية 22
أسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية 24
مدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الأجرة وشركات التطبيقات الالكترونية 28
مدى الرؤية لمستقبل سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية 30
مدى المعرفة بشركات توجيه المركبات 32

النتائج النهائية لاستطلاع الرأي حول مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم)

أولاً: نتائج استطلاع رأي أصحاب قطاع سيارات الأجرة 36
ثانياً: نتائج استطلاع رأي الجمهور 37
التوصيات 39

المقدمة:

إشارة إلى رغبة مركز دراية للدراسات والمعلومات-غرفة الرياض-في إعداد استطلاع رأي حول مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الإلكترونية (شركة أوبر, شركة كريم) وهي شركات تكنولوجيا متخصصة في قطاع المواصلات، والتي تتركز فكرة عملها بأن تقوم على إنشاء منصة توفر المواصلات من خلال الربط ما بين السائقين والركاب لإيصالهم للوجهات التي يريدونها, حيث قامت شركة أوبر بعملها بداية عام 2009م, وبعد أن نجح عمل الشركة سارعت شركات كثيرة لتقليد نفس العمل, ومنها شركة كريم التي تأسست عام 2012م.

ومن خلال علاقات غرفة الرياض, بمختلف قطاع الأعمال برز الاهتمام بأهمية تعريف المستثمرين, والمواطنين, والباحثين بملامح مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر, كريم), وذلك من خلال تقديم بعض المؤشرات الأساسية له, وهذا ما سيتناوله هذا التحليل لأهم المتغيرات Variablesأو المحددات الخاصة بقطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر, كريم).

وقد استند تحليل المؤشرات على مجموعة من البيانات والمعلومات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال استطلاع الرأي الذي غطى (300) مفردة من بين منشآت قطاع سيارات الأجرة والجمهور بمدينة الرياض, وذلك بالاستناد إلى استبيانين محددين تم تصميمهما لغرض جمع هذه البيانات, استبيان موجه إلى منشآت قطاع سيارات الأجرة والأخر إلى الجمهور. وذلك من خلال المقابلات المباشرة مع المستهدفين من الاستطلاع.

الهدف من الإستطلاع:

يتمثل الهدف الرئيس في استطلاع آراء قطاع سيارات الأجرة والمستفيدين من الجمهور في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية حول شركات التطبيقات الإلكترونية (أوبر, كريم), ومعرفة تفضيلات المستهلك حول تلك الخدمات المقدمة من الشركات وسيارات الأجرة, وكذلك معرفة الآثار المترتبة على سيارات الأجرة جراء تنافس شركات (أوبر, كريم) لها, كما تتمثل الأهداف الفرعية للاستطلاع في النقاط التالية:

-قياس مدى استفادة المستهلك من دخول شركات التطبيقات الإلكترونية في السوق.
-معرفة الآثار المترتبة على قطاع سيارات الأجرة جراء دخول شركات التطبيقات الإلكترونية.
-قياس تفضيلات المستهلك حول الخدمة المقدمة من شركات سيارات الأجرة وشركات التطبيقات الإلكترونية (أوبر, كريم) ومعرفة الأسباب وراء ذلك.
-رصد أهم العوامل والمحاور التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة وقطاع سيارات شركات التطبيقات الإلكترونية (أوبر، كريم).

المنهجية:

بناء على طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، فإن منهج البحث في هذه الدراسة سيكون منهج وصفي تحليلي، وصفي في وصف الظاهرة التي يراد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات عنها، واستخراج النسب والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ويحاول المنهج الوصفي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد الاتجاه العام لإجابات العينة، (مؤثر جداً =5 ، مؤثر =4 ، إلى حد ما=3 ، غير مؤثر =2 ، غير مؤثر إطلاقاً =1) وتم حساب المدى لمعرفة الاتجاه العام لاستجابة كل شريحة، وعليه يكون الاتجاه العام (غير مؤثر إطلاقاً إذا كان المتوسط المرجح أقل من 1.8)، (غير مؤثر إذا كان المتوسط المرجح 1.8 إلى أقل من 2.6)، (إلى حد ما إذا كان المتوسط المرجح 2.6 إلى أقل من 3.4)، (مؤثر إذا كان المتوسط المرجح 3.4 إلى أقل من 4.2)، (مؤثر جداً إذا كان المتوسط المرجح 4.2 إلى أقل من 5).

اسلوب تنفيذ الإستطلاع:

إن تسلسل خطوات تنفيذ استطلاع رأي قطاع سيارات الأجرة والمستفيدين من الجمهور في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، حول شركات التطبيقات الإلكترونية وتفضيلات المستفيدين وتأثير ذلك على قطاع سيارات الأجرة بمدينة الرياض. كانت كالتالي:

1 - تم تحديد حجم العينة المستهدفة في الاستطلاع بحيث شملت عينة من المستفيدين من الجمهور في مدينة الرياض وعينة من مسئولي قطاع سيارات الأجرة في مدينة الرياض وعلى النحو التالي:

- 80 % من إجمالي حجم العينة وجه لأصحاب قطاع سيارات الأجرة في مدينة الرياض. وبلغ حجم العينة (240) مفردة.
- 20 % من إجمالي حجم العينة وجه للمستفيدين من الجمهور في مدينة الرياض. وبلغ حجم العينة (60) مفردة

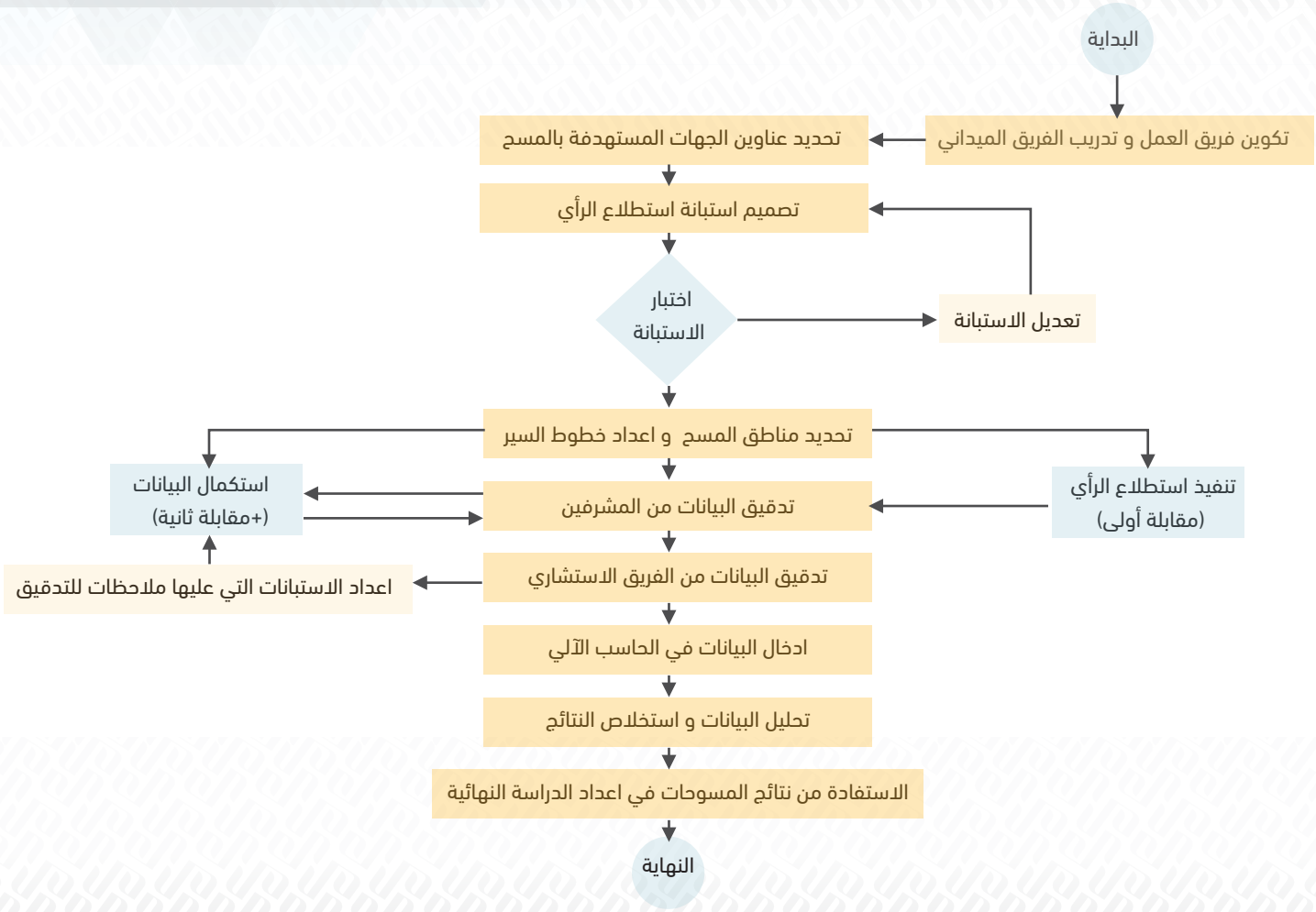
2 - غطت العينة كافة مناطق مدينة الرياض (الشمال، الجنوب، الشرق، الوسط، والغرب)، وحيث إن العينة ممثلة بشريحتي (أصحاب سيارات الأجرة والجمهور المستفيد) فإن إجمالي مفردات العينيتين بلغت (300 مفردة). إلا أنه وأثناء استطلاع الرأي تم استقصاء آراء (112) من الجمهور موزعة على (71) من الذكور و (41) من الإناث و (242) من أصحاب المنشآت ليبلغ إجمالي استطلاع الرأي (354) مفردة.

3 - تم تصميم الاستبانة واعتمادها من الغرفة قبل جمع البيانات.

4 - إجراء استطلاع رأي العينة ومراجعة وتدقيق وتحليل الاستبانة:
-تكوين فريق العمل الميداني وتدريبه.
-تقسيم فريق العمل إلى مجموعات وتعيين مشرف على كل مجموعة.
-تحديد مشرف مسح ميداني لكل مجموعة.
-وضع الاستبانة على "Tablet".
-تسليم كل باحث " Tablet".
-تسليم الباحثين الاستبانات المعبأة إلى المشرف على المسح الميداني للتدقيق.

5 - تقديم التقرير التحليلي لاستطلاع الرأي:
-تم إدخال البيانات في جهاز الحاسب الآلي.
-تم تحليل البيانات إحصائيا وفق برنامج SPSS.
-إعداد تقرير تحليلي للبيانات وتقديمه للغرفة.

والتعرف على الآثار المترتبة على قطاع سيارات الأجرة جراء دخول شركات التطبيقات الإلكترونية (أوبر، كريم)، ورصد أهم العوامل والمحاور التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة وتلك الشركات. والشكل التالي يبين أسلوب تنفيذ استطلاع الرأي:


البداية
تكوين فريق العمل و تدريب الفريق الميداني
تحديد عناوين الجهات المستهدفة بالمسح
تصميم استبانة استطلاع الرأي
اختبار الاستبانة
تعديل الاستبانة
تحديد مناطق المسح و اعداد خطوط السير
استكمال البيانات (+مقابلة ثانية)
تنفيذ استطلاع الرأي (مقابلة أولى)
تدقيق البيانات من المشرفين
اعداد الاستبانات التي عليها ملاحظات للتدقيق
تدقيق البيانات من الفريق الاستشاري
ادخال البيانات في الحاسب الآلي
تحليل البيانات و استخلاص النتائج
الاستفادة من نتائج المسوحات في اعداد الدراسة النهائية
النهاية

أصحاب قطاع سيارات الأجرة

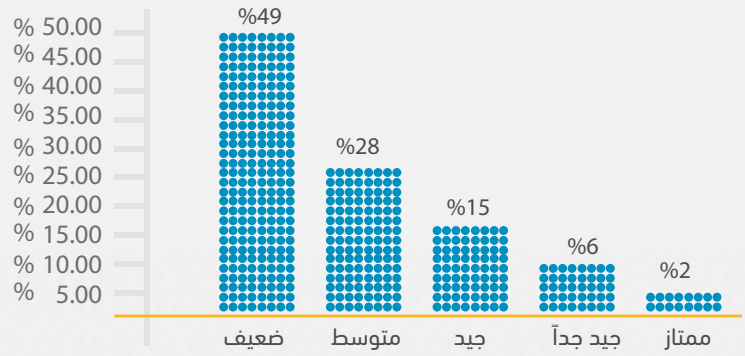
درجة رؤية اصحاب قطاع سيارات الاجرة لنشاطها الحالي في مدينة الرياض

وجد أن 49 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن النشاط الحالي لسيارات الأجرة في مدينة الرياض ضعيف، و 28 % يرون أن نشاطها الحالي متوسط، و 15 % يرون أن نشاطها الحالي جيد.

جدول (١): يوضح أعداد ونسب درجة رؤية أصحاب قطاع سيارات الأجرة لنشاطها الحالي

	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جداً	ممتاز
الاعداد	119	68	36	14	5
النسبة ٪	%49	%28	%15	%6	%2

الشكل (١) : يوضح نسب درجة رؤية أصحاب قطاع سيارات الأجرة لنشاطها الحالي



جدول (2):يوضح المتوسط المرجح لدرجة رؤية أصحاب قطاع سيارات الأجرة لنشاطها الحالي

	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الرؤية للنشاط
درجة الرؤية للنشاط الحالي لسيارات الأجرة	1.82	1.017	متوسط

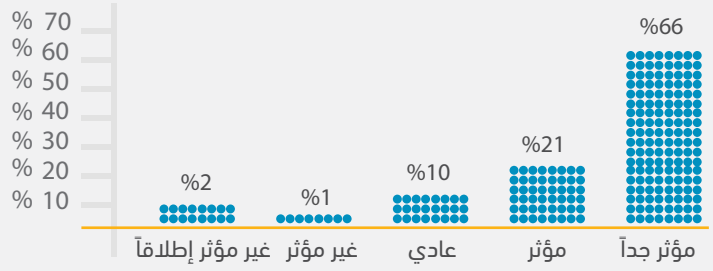
درجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية (اوبر، كريم) على اصحاب سيارات الأجر ة

وجد أن 66 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن دخول شركات التطبيقات الإلكترونية مؤثر جداً، و21 % يرون أنه مؤثر، و10 % يرون أنه عادي. بينما يرى 3 % أنه غير مؤثر إطلاقاً أو غير مؤثر.

جدول (3):يوضح أعداد ونسب درجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية على أصحاب سيارات الأجرة

	غير مؤثر إطلاقاً	غير مؤثر	عادي	مؤثر	مؤثر جداً
الاعداد	6	3	23	51	159
النسبة ٪	%2	%1	%10	%21	%66

الشكل (2) : يوضح نسب درجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية على أصحاب سيارات الأجرة



جدول (4):يوضح المتوسط المرجح لدرجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية على أصحاب سيارات الأجرة

	المتوسط	الانحراف المعياري	مدى التأثير
درجة تأثير دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم) على أصحاب سيارات الأجرة	4.46	0.902	مؤثر جداً

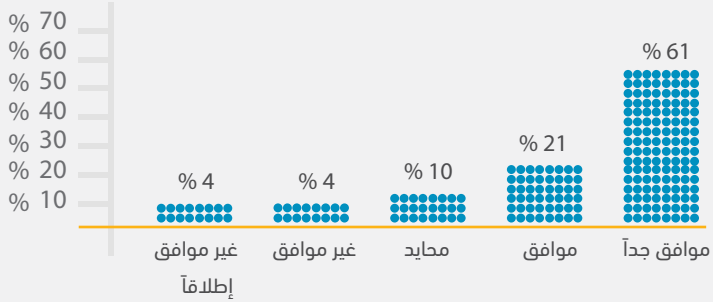
دخول شركات التطبيقات الالكترونية (اوبر،كريم) الى السوق خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الاجرة

وجد أن 82 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة موافقين وموافقين جداً على أن دخول شركات التطبيقات الإلكترونية إلى السوق خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الأجرة.

جدول (5):يوضح أعداد ونسب مدى موافقة أصحاب سيارات الأجرة على أن دخول شركات التطبيقات الالكترونية خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الأجرة

	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
الاعداد	10	10	23	52	147
النسبة ٪	% 4	% 4	% 10	% 21	% 61

الشكل (3) : يوضح نسب مدى موافقة أصحاب سيارات الأجرة على أن دخول شركات التطبيقات الالكترونية خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الأجرة



جدول (6):يوضح المتوسط المرجح لمدى موافقة أصحاب سيارات الأجرة على أن دخول شركات التطبيقات الالكترونية خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الأجرة			
	المتوسط	الانحراف المعياري	مدى التأثير
دخول شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم) إلى السوق خلقت منافسة غير عادلة لقطاع سيارات الأجرة	14.3	31.07	موافق جداً

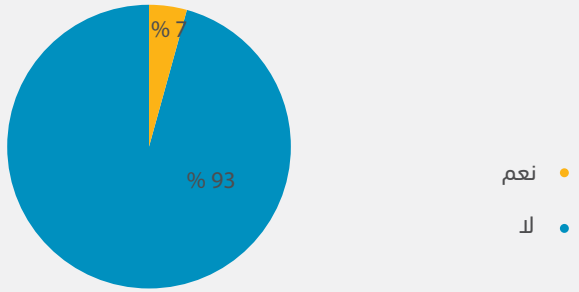
مدى الاشتراك باحد شركات توجيه المركبات

وجد أن 93 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة غير مشتركين بأحد شركات توجيه المركبات، وأن 7 % مشتركين بأحد شركات توجيه المركبات.

كما وجد من بين 7 % المشتركين بأحد شركات توجيه المركبات أن نسبة 53 % منهم مشتركين بشركة أوبر السعودية المحدودة UBER، نسبة 18 % مشتركين بشركة مواصلات كريم لتقنية المعلومات CAREEM.

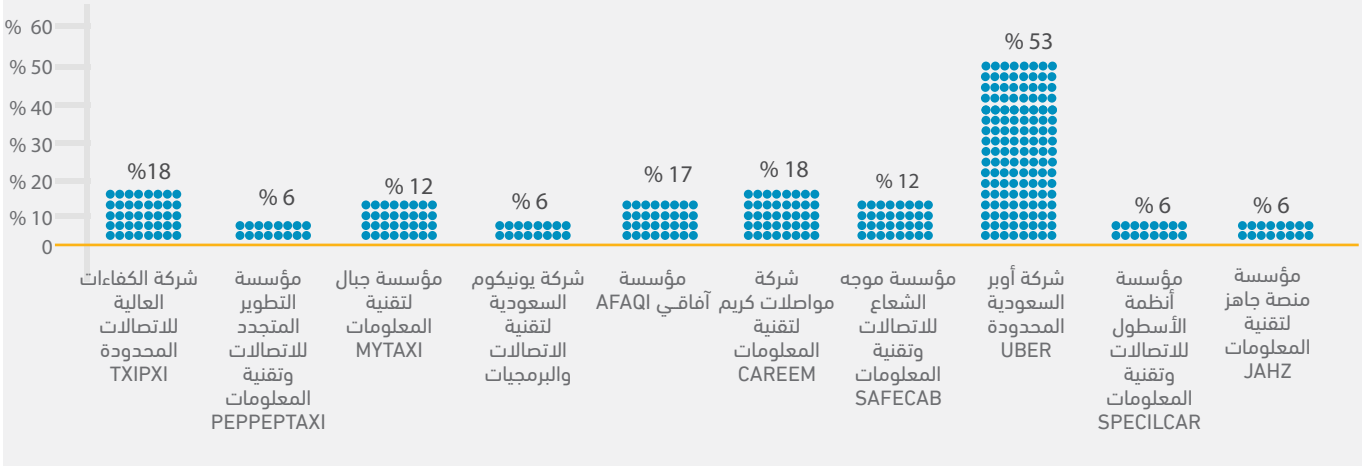
جدول (7):يوضح أعداد ونسب مدى الاشتراك بأحد شركات توجيه المركبات		
	نعم	لا
الاعداد	17	225
النسبة ٪	%7	%93

الشكل (4) : يوضح نسب مدى الاشتراك بأحد شركات توجيه المركبات



جدول (8) : يوضح أعداد ونسب الاشتراك بشركات توجيه المركبات		
	الاعداد	النسبة ٪
شركة الكفاءات العالية للاتصالات المحدودة TXIPXI	3	18
مؤسسة التطوير المتجدد للاتصالات وتقنية المعلومات PEPPEPTAXI	1	6
مؤسسة جبال لتقنية المعلومات MYTAXI	2	12
شركة يونيكوم السعودية لتقنية الاتصالات والبرمجيات	1	6
مؤسسة آفاقي AFAQI	3	17
شركة مواصلات كريم لتقنية المعلوماتCAREEM	3	18
مؤسسة موجه الشعاع للاتصالات وتقنية المعلومات SAFECAB	2	12
شركة أوبر السعودية المحدودة UBER	9	53
مؤسسة أنظمة الأسطول للاتصالات وتقنية المعلومات SPECILCAR	1	6
مؤسسة منصة جاهز لتقنية المعلومات JAHZ	1	6

الشكل (5):يوضح نسب الاشتراك بشركات توجيه المركبات



مدى تلبية خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لاحتياجات المواطنين

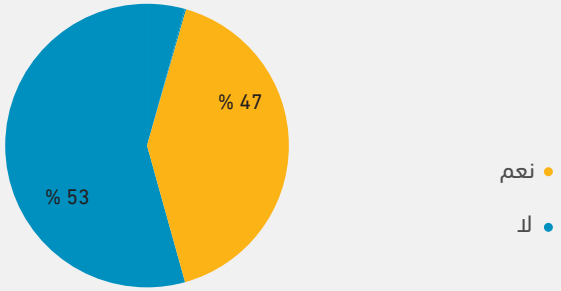
وجد أن 47 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن خدمات شركات التطبيقات الالكترونية تلبي احتياجات المواطنين، بينما 53 % يرون أن خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لا تلبي احتياجات المواطنين.

كما أن من يرون عدم قدرة شركات التطبيقات الالكترونية على تلبية احتياجات المواطنين يرجعون السبب إلى أن شركات التطبيقات الإلكترونية غير مجدية وغير كافية.

جدول (9):يوضح أعداد ونسب مدى تلبية خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لاحتياجات المواطنين

	نعم	لا
الاعداد	114	128
النسبة ٪	47	53

الشكل (6) :يوضح نسب مدى تلبية خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لاحتياجات المواطنين



الخطط المستقبلية لاصحاب قطاع سيارات الاجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

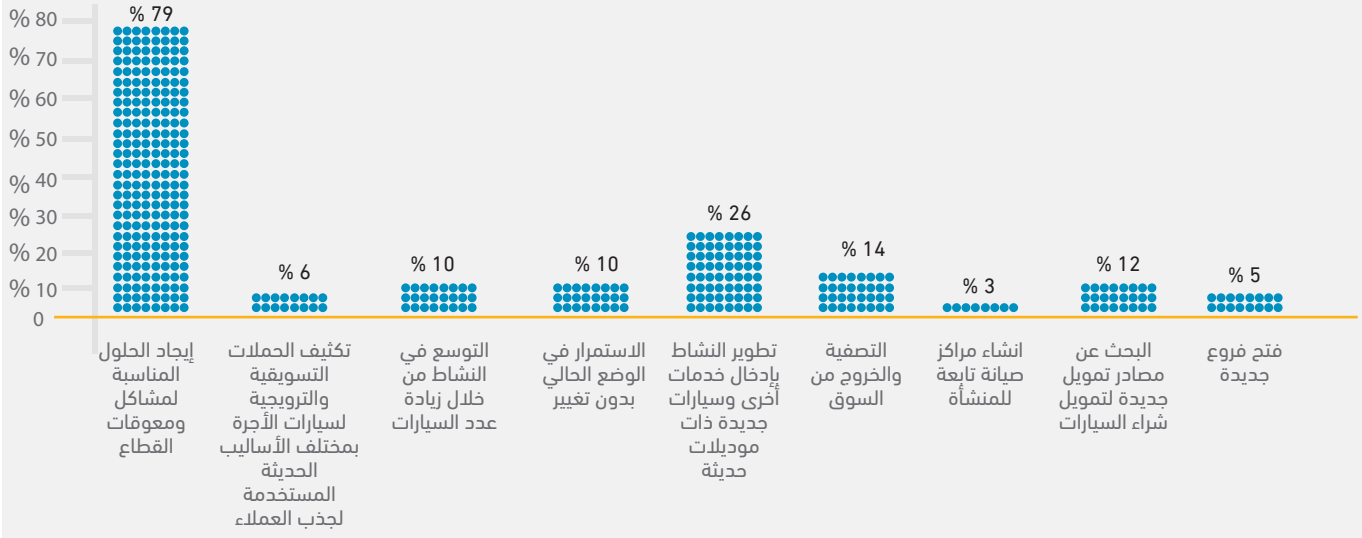
وجد أن 79 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة لديهم خطط مستقبلية وحلول مناسبة لمشاكل ومعوقات القطاع في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية، كما وجد أن 26 % يرون أن خططهم المستقبلية ستركز على تطوير النشاط بإدخال خدمات أخرى وسيارات جديدة ذات موديلات حديثة، بينما يرى 14 % أن التصفية والخروج من السوق هي المستقبل المتوقع لقطاع سيارات الأجرة.

جدول (10) : يوضح أعداد ونسب الخطط المستقبلية لأصحاب قطاع سيارات الأجرة

	الاعداد	النسبة ٪
إيجاد الحلول المناسبة لمشاكل ومعوقات القطاع	191	79
تكثيف الحملات التسويقية والترويجية لسيارات الأجرة بمختلف الأساليب الحديثة المستخدمة لجذب العملاء	15	6
التوسع في النشاط من خلال زيادة عدد السيارات	23	10
الاستمرار في الوضع الحالي بدون تغيير	24	10
تطوير النشاط بإدخال خدمات أخرى وسيارات جديدة ذات موديلات حديثة	62	26
التصفية والخروج من السوق	34	14
إنشاء مراكز صيانة تابع للمنشأة	8	3
البحث عن مصادر تمويل جديدة لتمويل شراء السيارات	29	12
فتح فروع جديدة	13	5

ملاحظة: هذا السؤال يتضمن اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (7):يوضح نسب الخطط المستقبلية لأصحاب قطاع سيارات الأجرة



الإجراءات الواجب عملها للتغلب على المشاكل و الصعوبات التي تواجه قطاع سيارات الأجرة

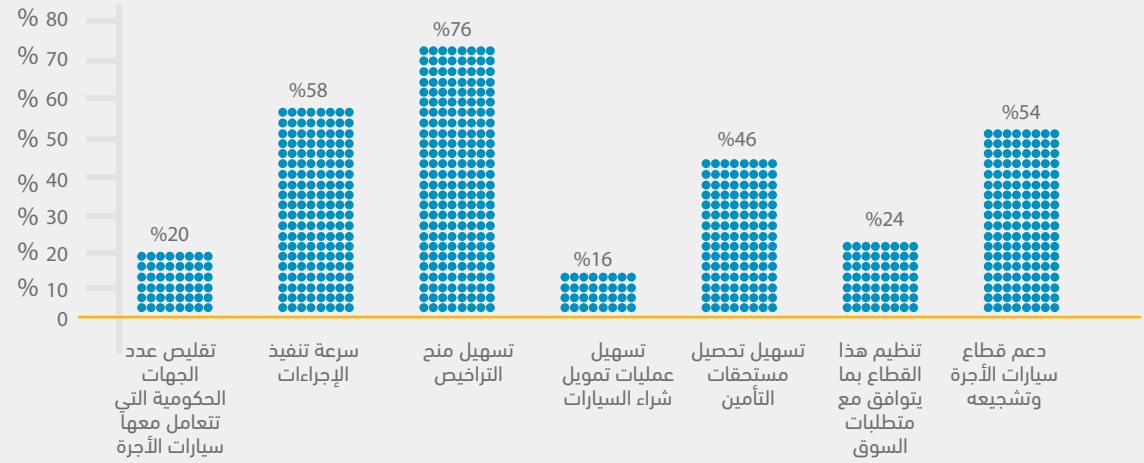
وجد أن 76 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن تسهيل منح التراخيص هو من أهم الإجراءات الواجب عملها للتغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجه قطاع سيارات الأجرة، ويليه سرعة تنفيذ الإجراءات بنسبة 58 %، ثم دعم قطاع سيارات الأجرة وتشجيعه بنسبة 54 %.

جدول (11) : يوضح أعداد ونسب الإجراءات الواجب عملها للتغلب على المشاكل والصعوبات

	الاعداد	النسبة ٪
تقليص عدد الجهات الحكومية التي تتعامل معها سيارات الأجرة	48	20
سرعة تنفيذ الإجراءات	140	58
تسهيل منح التراخيص	183	76
تسهيل عمليات تمويل شراء السيارات	38	16
تسهيل تحصيل مستحقات التأمين	111	46
تنظيم هذا القطاع بما يتوافق مع متطلبات السوق	57	24
دعم قطاع سيارات الأجرة وتشجيعه	131	54

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (8):يوضح نسب الإجراءات الواجب عملها للتغلب على المشاكل والصعوبات



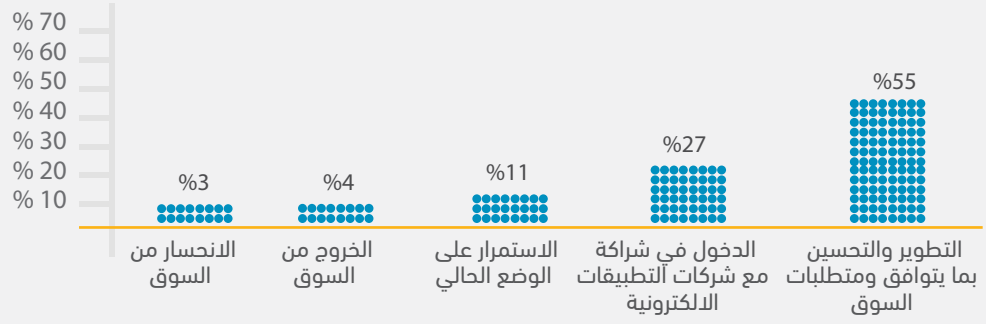
مستقبل قطاع سيارات الاجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية أوبر وكريم

وجد أن 55 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية لابد أن يتوافق مع متطلبات السوق بالتطوير والتحسين المستمر، كما وجد أن 27 % يرون بضرورة الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية، بينما يرى 11 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة أن الاستمرار على الوضع الحالي هو مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية.

جدول (12):يوضح أعداد ونسب مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

	الانحسار من السوق	الخروج من السوق	الاستمرار على الوضع الحالي	الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية	التطوير والتحسين بما يتوافق ومتطلبات السوق
الاعداد	7	9	26	66	134
النسبة ٪	3	4	11	27	55

الشكل (9) يوضح نسب مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية



أهم العوامل و النقاط التنافسية بين قطاع سيارات الاجرة العامة و قطاع سيارات التطبيقات الالكترونية

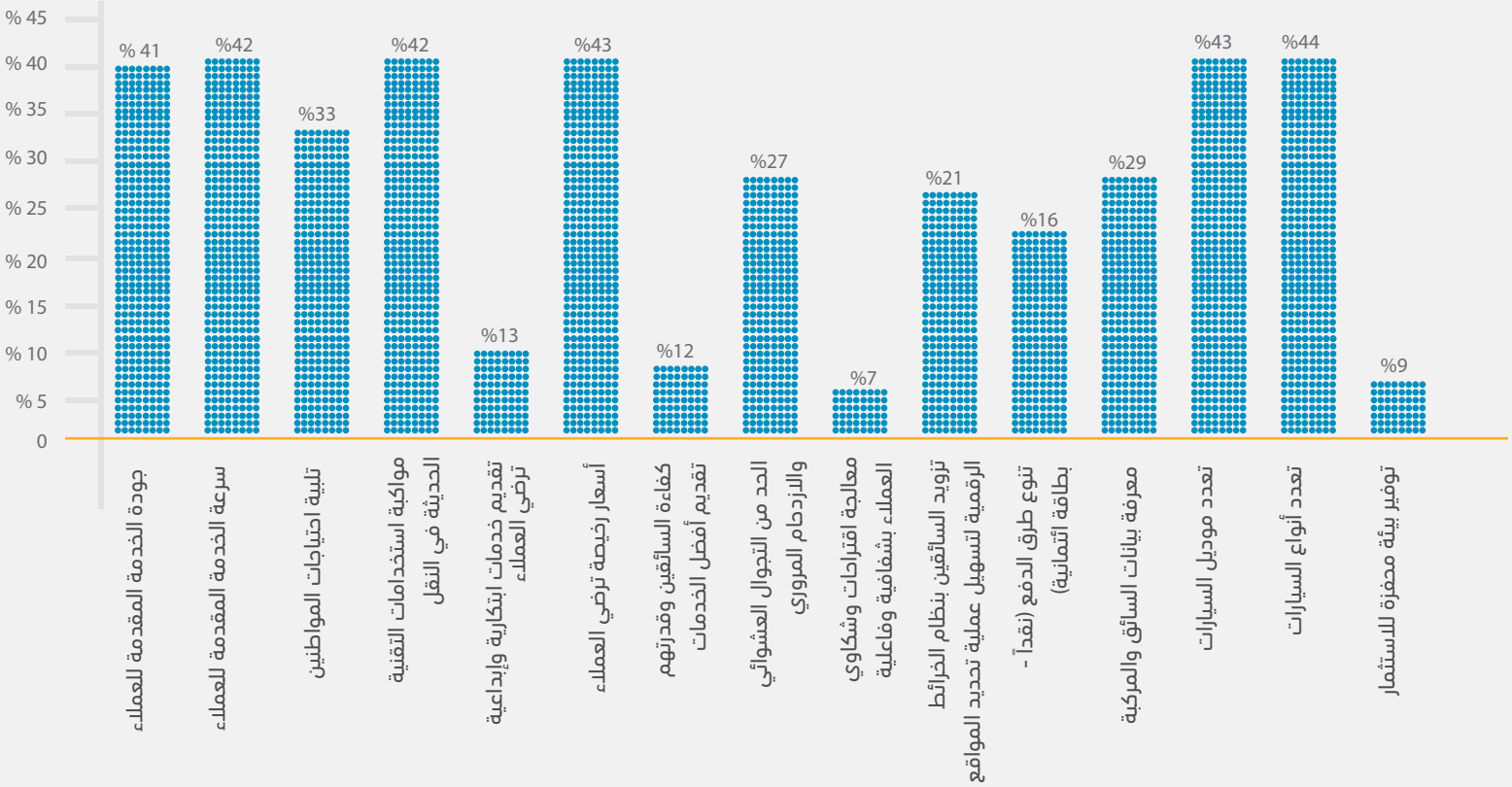
وجد أن أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن من أهم العوامل والنقاط التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة العامة وقطاع سيارات التطبيقات الالكترونية هو تعدد أنواع السيارات بنسبة 44 %، ويليه تعدد موديل السيارات بنسبة 43 %، ثم أسعار رخيصة ترضي العملاء بنسبة 43 %، ومواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل بنسبة 42 %.

جدول (13) : يوضح أعداد ونسب النقاط التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة العامة وقطاع سيارات التطبيقات الالكترونية

	الاعداد	النسبة ٪
جودة الخدمة المقدمة للعملاء	100	41
سرعة الخدمة المقدمة للعملاء	101	42
تلبية احتياجات المواطنين	80	33
مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل	102	42
تقديم خدمات ابتكارية وإبداعية ترضي العملاء	31	13
أسعار رخيصة ترضي العملاء	104	43
كفاءة السائقين وقدرتهم تقديم أفضل الخدمات	28	12
الحد من التجوال العشوائي والازدحام المروري	66	27
معالجة اقتراحات وشكاوي العملاء بشفافية وفاعلية	18	7
تزويد السائقين بنظام الخرائط الرقمية لتسهيل عملية تحديد المواقع	52	21
تنوع طرق الدفع (نقداً - بطاقة ائتمانية)	38	16
معرفة بيانات السائق والمركبة	71	29
تعدد موديل السيارات	105	43
تعدد أنواع السيارات	106	44
توفير بيئة محفزة للاستثمار	22	9

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (10): يوضح نسب النقاط التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة العامة وقطاع سيارات التطبيقات الالكترونية



الجمهور

ما مدى التفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية مقارنة بالمقدمة من سيارات الاجرة العامة

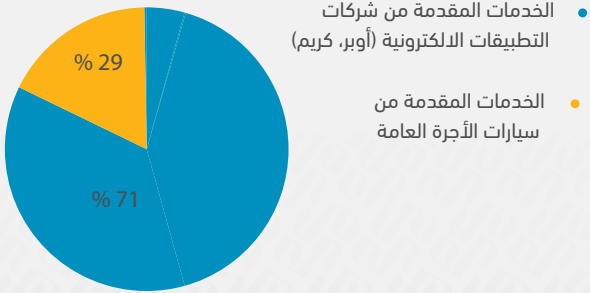
وجد أن 71 % من جمهور المستخدمين يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم)، بينما 29 % يفضلون الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة العامة.

كما وجد أن 61 % من الذكور يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم) و39 % يفضلون الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة، و88 % من الإناث يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم)، 12 % يفضلون الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة.

جدول رقم (١٤): يوضح أعداد ونسب التفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية و سيارات الأجرة العامة

	الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم)	الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة العامة
الاعداد	79	33
النسبة ٪	71	29

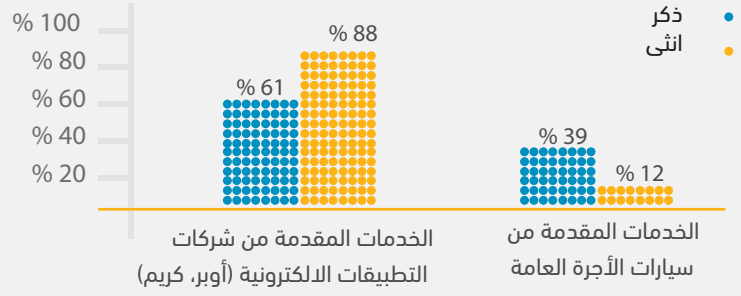
الشكل (11): يوضح نسب التفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية و سيارات الأجرة العامة



جدول (15):يوضح أعداد ونسب الذكور والإناث لتفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية وسيارات الأجرة

	الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم)		الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة العامة	
	الاعداد	النسبة ٪	الاعداد	النسبة ٪
ذكر	43	61	28	39
أنثى	63	88	5	12

الشكل (12) :يوضح نسب الذكور والإناث لتفضيل للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية و سيارات الأجرة



أسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية

وجد أن 87 % من الجمهور يرون أن جودة الخدمة مقارنة بسيارات الأجرة هي من أهم أسباب تفضيل الجمهور لخدمات شركات التطبيقات الإلكترونية، ثم دقة المواعيد بنسبة 80 %، ويليه مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل بنسبة 61 %، ثم سرعة تقديم الخدمة عكس سيارات الأجرة 52 %.

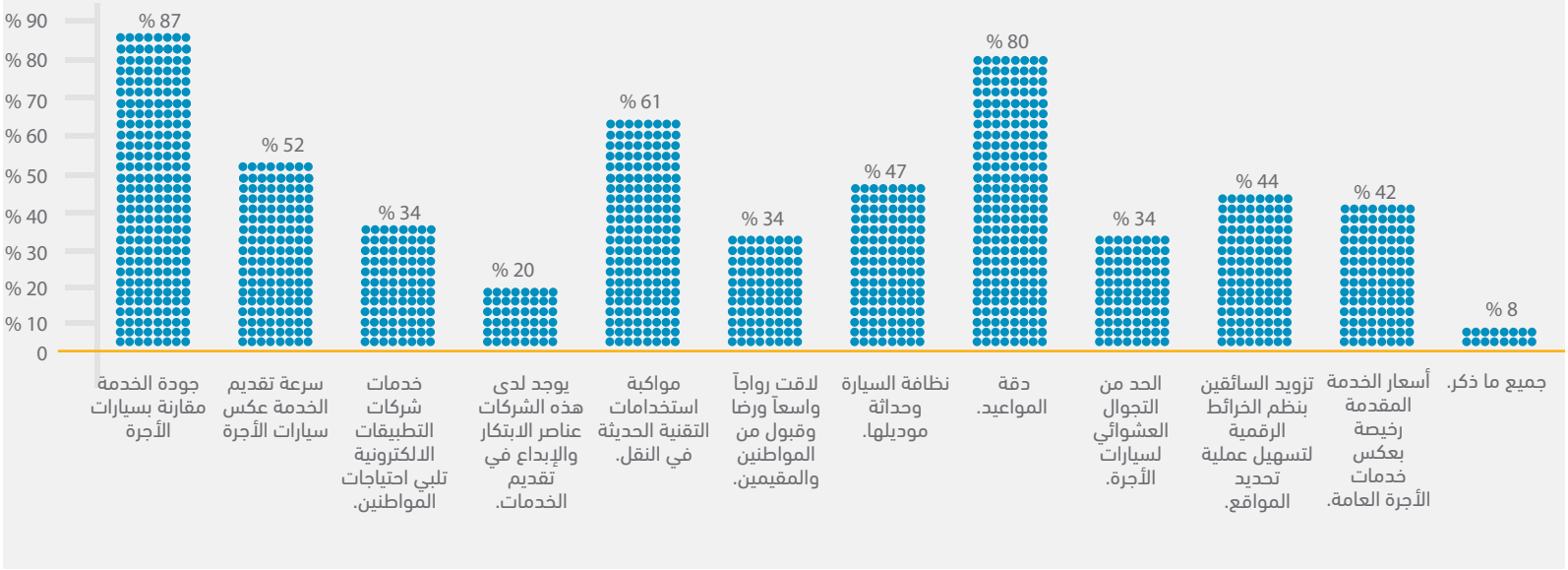
كما وجد أن 88 % من الذكور يرون أن جودة الخدمة مقارنة بسيارات الأجرة من أهم أسباب التفضيل لخدمات شركات التطبيقات الإلكترونية و72 % يرون دقة المواعيد و 56% يرون مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل، بينما 89 % من الإناث يرون أن دقة المواعيد من أهم أسباب التفضيل لخدمات شركات التطبيقات الإلكترونية و86 % يرون جودة الخدمة مقارنة بسيارات الأجرة و67 % يرون مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل.

جدول (16) : يوضح أعداد ونسب أسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية

	الاعداد	النسبة ٪
جودة الخدمة مقارنة بسيارات الأجرة	69	87
سرعة تقديم الخدمة عكس سيارات الأجرة	41	52
خدمات شركات التطبيقات الالكترونية تلبي احتياجات المواطنين.	27	34
يوجد لدى هذه الشركات عناصر الابتكار والإبداع في تقديم الخدمات.	16	20
مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل.	48	61
لاقت رواجاً واسعاً ورضا وقبول من المواطنين والمقيمين.	27	34
نظافة السيارة وحداثة موديلها.	37	47
دقة المواعيد.	63	80
الحد من التجوال العشوائي لسيارات الأجرة.	27	34
تزويد السائقين بنظم الخرائط الرقمية لتسهيل عملية تحديد المواقع.	35	44
أسعار الخدمة المقدمة رخيصة بعكس خدمات الأجرة العامة.	33	42
جميع ما ذكر.	6	8

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (13): يوضح نسب أسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية

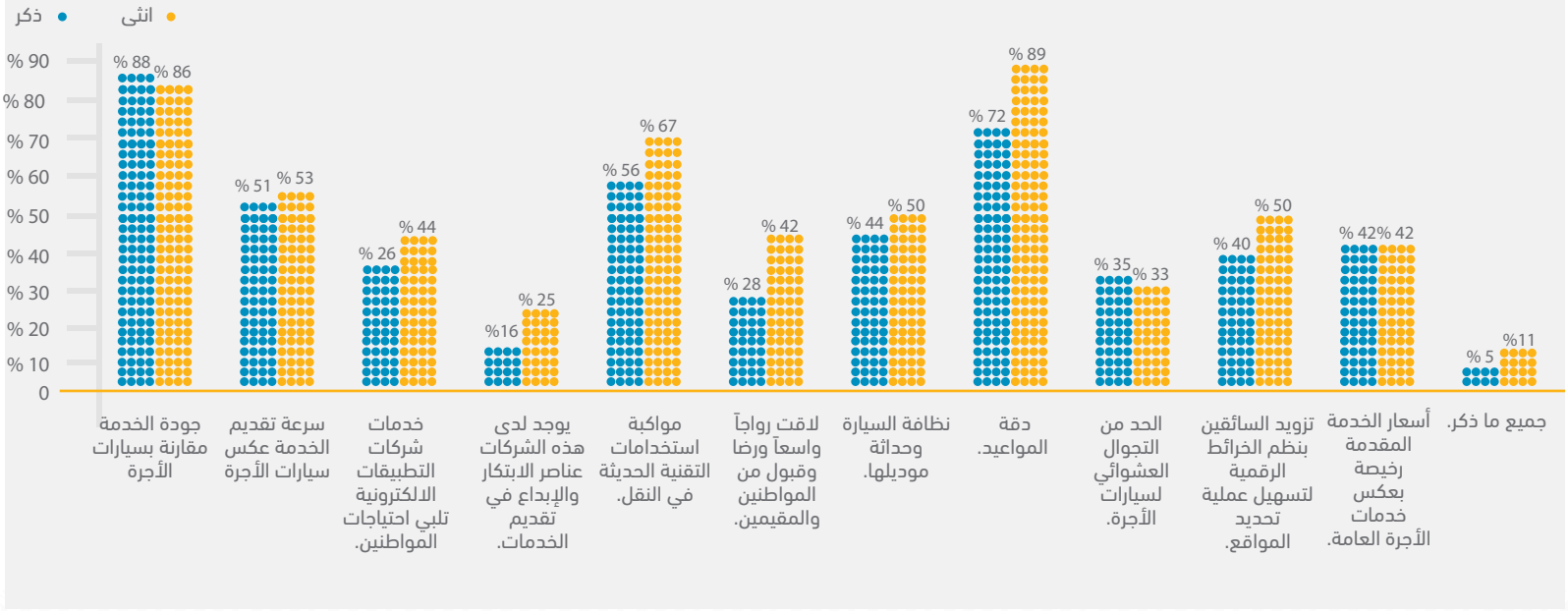


جدول (17) : يوضح أعداد ونسب الذكور والإناث لأسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية

	ذكر		انثى	
	الاعداد	النسبة ٪	الاعداد	النسبة ٪
جودة الخدمة مقارنة بسيارات الأجرة	38	88	31	86
سرعة تقديم الخدمة عكس سيارات الأجرة	22	51	19	53
خدمات شركات التطبيقات الالكترونية تلبي احتياجات المواطنين.	11	26	16	44
يوجد لدى هذه الشركات عناصر الابتكار والإبداع في تقديم الخدمات.	7	16	9	25
مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل.	24	56	24	67
لاقت رواجاً واسعاً ورضا وقبول من المواطنين والمقيمين.	12	28	15	42
نظافة السيارة وحداثة موديلها.	19	44	18	50
دقة المواعيد.	31	72	32	89
الحد من التجوال العشوائي لسيارات الأجرة.	15	35	12	33
تزويد السائقين بنظم الخرائط الرقمية لتسهيل عملية تحديد المواقع.	17	40	18	50
أسعار الخدمة المقدمة رخيصة بعكس خدمات الأجرة العامة.	18	42	15	42
جميع ما ذكر.	2	5	4	11

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (14): يوضح نسب الذكور والإناث لأسباب تفضيل الجمهور للخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية



مدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الاجرة و شركات التطبيقات الالكترونية

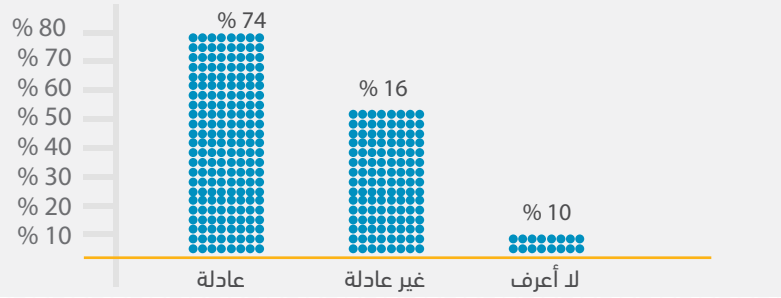
وجد أن 74 % من الجمهور يرى أن المنافسة عادلة بين سيارات الأجرة وشركات التطبيقات الإلكترونية، وأن 16 % يرون أن المنافسة غير عادلة و10 % من العينة كانت إجابتها لا أعرف.

كما وجد أن 78 % من الإناث و72 % من الذكور يرون أن المنافسة عادلة، بينما يرى 17 % من الذكور و15 % من الإناث أن المنافسة غير عادلة في حين أن 11 % من الذكور و7 % من الإناث كانت إجابتهم لا أعرف.

جدول رقم (18): جدول رقم (١٨). يوضح أعداد ونسب مدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الأجرة وشركات التطبيقات الالكترونية

	عادلة	غير عادلة	لا أعرف
الاعداد	83	18	11
النسبة ٪	74	16	10

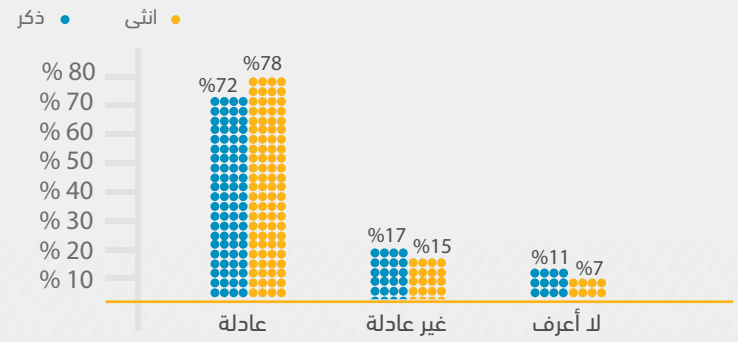
الشكل (15) :يوضح نسب مدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الأجرة و شركات التطبيقات الالكترونية



جدول رقم (١٩): يوضح أعداد ونسب الذكور والإناث لمدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الأجرة و شركات التطبيقات الالكترونية

	ذكر		انثى	
	الاعداد	النسبة ٪	الاعداد	النسبة ٪
عادلة	51	72	32	78
غير عادلة	12	17	6	15
لا أعرف	8	11	3	7

الشكل (16) :يوضح نسب الذكور والإناث لمدى رؤية المنافسة الحالية بين سيارات الأجرة و شركات التطبيقات الالكترونية



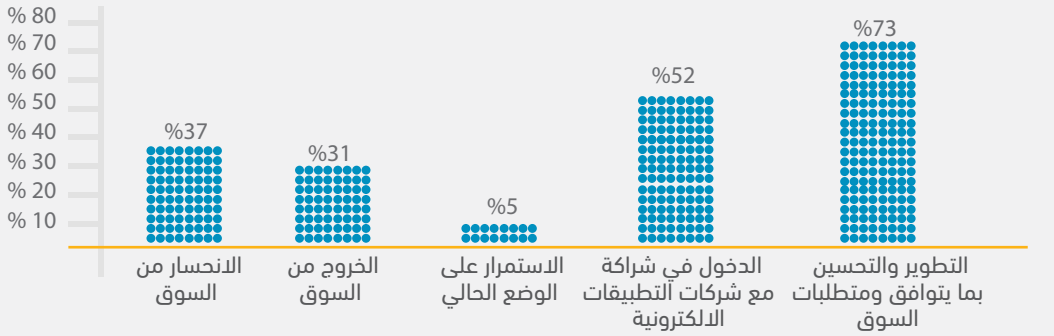
مدى الرؤية لمستقبل سيارات الاجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

وجد أن 73 % من الجمهور يرون أن المستقبل لسيارات الأجرة يكون في التطوير والتحسين بما يتوافق ومتطلبات السوق في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية، و52 % يرون ضرورة الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية، و37 % يرون أن مستقبل سيارات الأجرة أخذ في الانحسار من السوق.

جدول (20):يوضح أعداد ونسب مدى الرؤية لمستقبل سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

	الانحسار من السوق	الخروج من السوق	الاستمرار على الوضع الحالي	الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية	التطوير والتحسين بما يتوافق ومتطلبات السوق
الاعداد	41	35	6	58	82
النسبة ٪	37	31	5	52	73

الشكل (17) : يوضح نسب مدى الرؤية لمستقبل سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

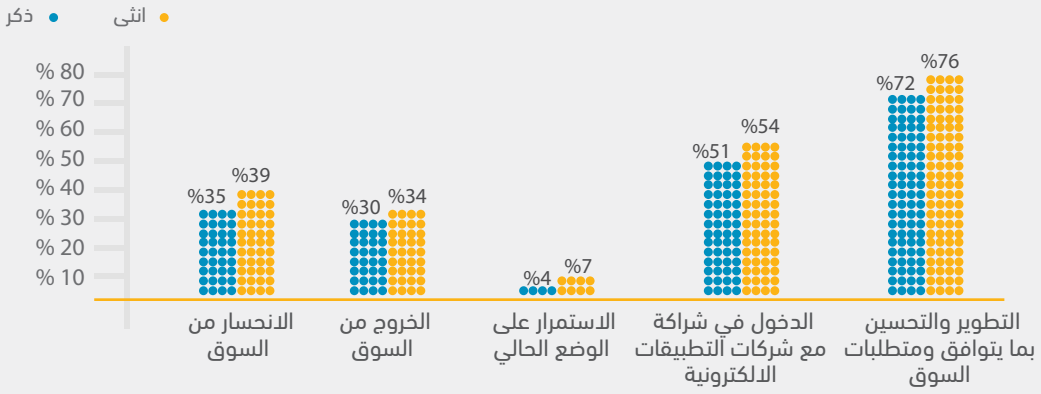


جدول (21):يوضح أعداد ونسب الذكور والإناث لمدى الرؤية لمستقبل سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية

	ذكر		انثى	
	الاعداد	النسبة ٪	الاعداد	النسبة ٪
الانحسار من السوق	25	35	16	39
الخروج من السوق	21	30	14	34
الاستمرار في الوضع الحالي	3	4	3	7
الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية	36	51	22	54
التطوير والتحسين بما يتوافق ومتطلبات السوق	51	72	31	76

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (18) :يوضح نسب الذكور والإناث لمدى الرؤية لمستقبل سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية



مدى المعرفة بشركات توجيه المركبات

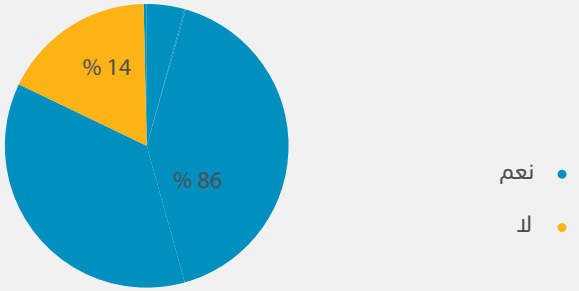
وجد أن 86 % من الجمهور لديهم خلفية عن شركات توجيه المركبات، بينما 14 % ليس لديهم معرفة بشركات توجيه المركبات. وأن 88 % من الإناث و85 % من الذكور لديهم معرفة بشركات توجيه المركبات، بينما 15 % من الذكور و12 % من الإناث ليس لديهم معرفة بشركات توجيه المركبات.

كما وجد أن أكثر شركات توجيه المركبات معرفة لدى الجمهور هي شركة أوبر السعودية المحدودة UBER بنسبة 82 %، ويليها شركة مواصلات كريم لتقنية المعلومات CAREEM بنسبة 79 %، ثم إيزي تاكسي EAZY TAXI بنسبة 31 %.

جدول (22):يوضح أعداد ونسب مدى المعرفة بشركات توجيه المركبات

	نعم	لا
الاعداد	96	16
النسبة ٪	86	14

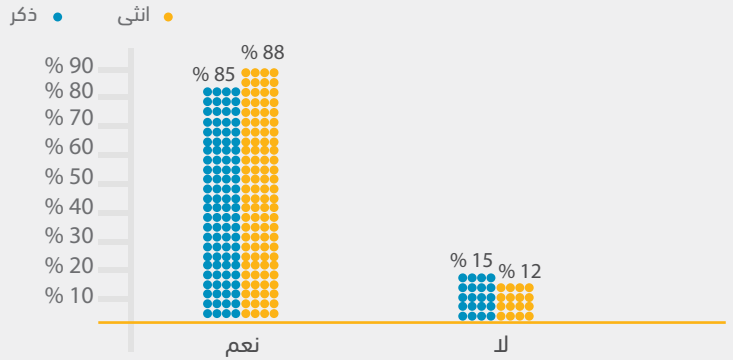
الشكل (19) :يوضح نسب مدى المعرفة بشركات توجيه المركبات



جدول (23):يوضح أعداد ونسب الذكور والإناث لمدى المعرفة بشركات توجيه المركبات

	ذكر		انثى	
	الاعداد	النسبة ٪	الاعداد	النسبة ٪
نعم	60	85	36	88
لا	11	15	5	12

الشكل (20): يوضح نسب الذكور والإناث لمدى المعرفة بشركات توجيه المركبات

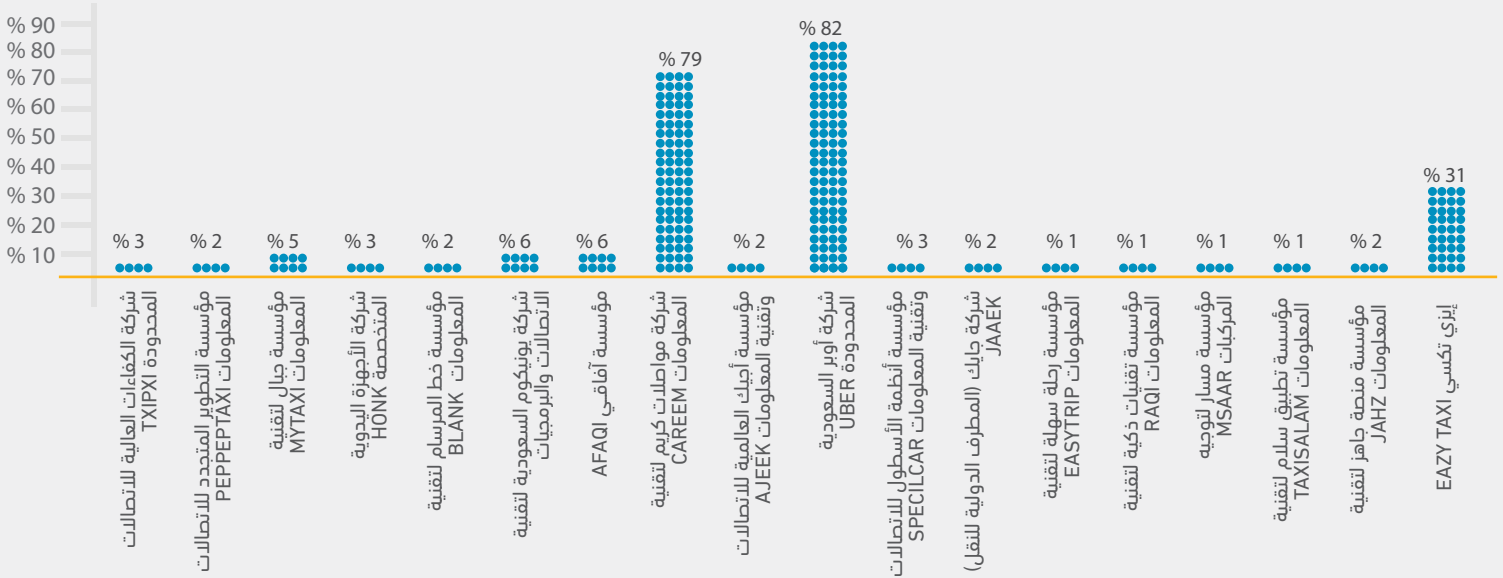


جدول (24) :يوضح أعداد ونسب المعرفة بشركات توجيه المركبات

	الاعداد	النسبة ٪
شركة الكفاءات العالية للاتصالات المحدودة TXIPXI	3	3
مؤسسة التطوير المتجدد للاتصالات وتقنية المعلومات PEPPEPTAXI	2	2
مؤسسة جبال لتقنية المعلومات MYTAXI	5	5
شركة الأجهزة اليدوية المتخصصة HONK	3	3
مؤسسة خط المرسام لتقنية المعلومات BLANK	2	2
شركة يونيكوم السعودية لتقنية الاتصالات والبرمجيات	6	6
مؤسسة آفاقـي AFAQI	6	6
شركة مواصلات كريم لتقنية المعلومات CAREEM	76	79
مؤسسة أجيك العالمية للاتصالات وتقنية المعلومات AJEEK	2	2
شركة أوبر السعودية المحدودة UBER	79	82
مؤسسة أنظمة الأسطول للاتصالات وتقنية المعلومات SPECILCAR	3	3
شركة جايك (المطرف الدولية للنقل) JAAEK	2	2
مؤسسة رحلة سهلة لتقنية المعلومات EASYTRIP	1	1
مؤسسة تقنيات ذكية لتقنية المعلومات RAQI	1	1
مؤسسة مسار لتوجيه المركبات MSAAR	1	1
مؤسسة تطبيق سلام لتقنية المعلومات TAXISALAM	1	1
مؤسسة منصة جاهز لتقنية المعلومات JAHZ	2	2
إيزي تكسي EAZY TAXI	30	31

ملاحظة: يتضمن هذا السؤال اختيار أكثر من إجابة للمبحوثين

الشكل (21): يوضح نسب المعرفة بشركات توجيه المركبات



◆ النتائج النهائية لاستطلاع الرأي حول مستقبل قطاع سيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية(أوبر، كريم)

أولاً:نتائج استطلاع رأي اصحاب قطاع سيارات الأجرة

1 - تشير النتائج أن رؤية أصحاب السيارات لنشاطهم الحالي أصبح ضعيفاً. حيث أفاد 49 % من العينة أن نشاطهم أصبح ضعيفاً بدخول شركات التطبيقات الالكترونية. وبقياس المتوسط المرجح لرؤيتهم للنشاط الحالي فقد جاءت النتيجة بدرجة متوسط.

2 -تأثر أصحاب سيارات الأجرة بدخول شركات التطبيقات الالكترونية إلى السوق، حيث أفاد 66 % من العينة أن دخول هذه الشركات إلى السوق كان مؤثر جداً على عملهم. وبقياس المتوسط المرجح لمدى التأثير فقد جاءت النتيجة مؤثر جداً.

3 -أشارت النتائج إلى أن دخول شركات التطبيقات الالكترونية إلى السوق خلقت منافسة غير عادلة، حيث أفاد 82 % من أصحاب سيارات الأجرة بذلك.

4 -أظهرت النتائج النهائية لاستطلاع الرأي أن 93 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة غير مشتركين بأحد شركات توجيه المركبات، و7 % مشتركين بأحد شركات توجيه المركبات. والغالبية العظمى بشركات (أوبر، كريم).

5 -أشارت النتائج أن 53 % من أصحاب قطاع سيارات الأجرة يرون أن خدمات شركات التطبيقات الالكترونية لا تلبي احتياجات المواطنين. ويرجعون السبب في ذلك إلى أن شركات التطبيقات الالكترونية غير مجدية وغير كافية.

6 -أظهرت النتائج أن 79 % من المجموع الكلي للعينة لديهم خطط مستقبلية وحلول مناسبة لمشاكل القطاع في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية، في حين يرى 26 % أن خططهم المستقبلية ستركز على تطوير النشاط بإدخال خدمات أخرى وسيارات حديثة، ويرى 14 % من العينة أن التصفية والخروج من السوق هي المستقبل المتوقع لقطاع سيارات الأجرة.

7 -تشير النتائج أن أهم المشاكل والصعوبات التي تواجه قطاع سيارات الأجرة تتمثل في منح التراخيص وللتغلب على هذه المشكلة لابد من تسهيل منح التراخيص حيث أفاد 76 % من العينة بضرورة تسهيل منح التراخيص، ويليه سرعة تنفيذ الإجراءات بنسبة 58 %، ثم دعم قطاع سيارات الأجرة وتشجيعه بنسبة 54 %.

8 -تشير النتائج أن أهم العوامل والنقاط التنافسية بين قطاع سيارات الأجرة العامة وقطاع سيارات التطبيقات الالكترونية كانت على النحو التالي:
-تعدد أنواع السيارات بنسبة 44 %.
-تعدد موديلات السيارات بنسبة 43 %.
-رخص الأسعار بنسبة 43 %.
-مواكبة استخدامات التقنية الحديثة في النقل 42 %.
-سرعة الخدمة المقدمة للعملاء 42 %.

ثانياً:نتائج استطلاع رأي الجمهور

1 -أظهرت النتائج أن 71 % من الجمهور يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية (أوبر، كريم). بينما 29 % يفضلون الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة. كما وجد أن 61 % من الذكور يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية و 88 % من الإناث يفضلون الخدمات المقدمة من شركات التطبيقات الالكترونية. في حين أن 12 % يفضلون الخدمات المقدمة من سيارات الأجرة.

2 -تشير النتائج أن أسباب تفضيل الجمهور لخدمات شركات التطبيقات الالكترونية يعود إلى الآتي:
-جودة الخدمة بنسبة 87 %.
-دقة المواعيد بنسبة 80 %.
-استخدام التقنية الحديثة في النقل بنسبة 61 %.
-سرعة تقديم الخدمة بنسبة 52 %.

3 -أظهرت النتائج أن 74 % من الجمهور يرون أن المنافسة القائمة ما بين سيارات الأجرة وشركات التطبيقات الالكترونية عادلة. بينما يرى 16 % من الجمهور أن المنافسة غير عادلة. و 10 % من العينة لا يعرفون مدى المنافسة القائمة بين شركات التطبيقيات الالكترونية وسيارات الأجرة.

4 -تشير النتائج أن 73 % من الجمهور يرون أن المستقبل لسيارات الأجرة في ظل دخول شركات التطبيقات الالكترونية يكون بالتطوير والتحسين بما يتوافق ومتطلبات السوق في حين يرى 52 % أن الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية هو مستقبل سيارات الأجرة. ويرى 37 % أن مستقبل سيارات الأجرة آخذ في الانحسار من السوق.

5 -أظهرت النتائج أن 86 % من الجمهور لديهم معرفة عن شركات توجيه المركبات، ومن أكثر الشركات معرفة لديهم شركة أوبر السعودية المحدودة UBER بنسبة 82 %. يليها شركة مواصلات كريم لتقنية المعلومات CREEM بنسبة 79 %، ثم إيزي تاكسي EAZY TAXI بنسبة 31 %.

التوصيات

1 -أهمية توجيه أصحاب سيارات الأجرة على المبادرة بالانضمام أو الدخول في شراكة مع شركات التطبيقات الالكترونية لإنجاح وإعطاء صورة جديدة عن قطاعهم الذي يعاني من كثير من المعوقات ويتسبب بجزء من الازدحام المروري في الشوارع.

2 -ضرورة اهتمام أصحاب سيارات الأجرة العامة بتطوير الخدمة المقدمة والارتقاء بها كواجهة حضارية للمجتمع حيث ستساهم في تنظيم قطاع النقل بشكل يواكب التنافسية في القطاع.

3 -أهمية ممارسة نشاط سيارات الأجرة من قبل سعوديين أو منشآت مملوكة لسعوديين.

4 -ضرورة منع رخصة مزاولة عمل سائق الأجرة إلا بعد اجتياز السائق لدورة دراسية وتدريبية، لا تقل مدتها عن ثلاثة أشهر في مجال شروط وواجبات مزاولة قيادة سيارات الأجرة في المملكة التي تشمل معرفة خرائط المدن ونظام المرور، ومهارات مزاولة المهنة.

5 -توحيد الزي لسائقي سيارات الأجرة على مستوى الدولة على غرار ما هو متبع في الدول الأخرى، حيث أن ذلك يحقق العديد من الإيجابيات منها إكساب المظهر العام لسائقي سيارات الأجرة جمالية وانتظاماً وتحديد هوية هذه الفئة في المجتمع وبالتالي الانضباط في السلوك.

6 -أهمية مراقبة التزام السائقين بالأنظمة والقوانين وتطبيق العقوبات على المخالفين.

7 - أهمية توفير بيئة محفزة للاستثمار في قطاع سيارات الأجرة العامة بتذليل المعوقات وحل المشكلات التي تواجه المستثمر في القطاع بدءاً من التراخيص إلى ممارسة النشاط لخلق بيئة تنافسية عادلة.

غرفة الرياض

Riyadh Chamber

riyadhchamber.org.sa | rdchamber@rdcci.org.sa | PO Box 596 Riyadh 11421 ص.ب. 596 الرياض

riyadhchamber