

النقل الذكي في مدينة الإسكندرية شركة أوبر نموذجاً

دراسة في جغرافية النقل الحضري

د. مرفت عبد اللطيف أحمد غلاب*

مقدمة:

لجأت كثير من دول العالم إلى استخدام نظم النقل الذكية Intelligent Transportation System المعتمدة على استخدام الحاسوب والإلكترونيات والاتصالات في النقل البري، لمجابهة العديد من التحديات التي تواجه الأفراد داخل المدن والمتمثلة في الاختناقات المرورية وحوادث المرور والتلوث البيئي (بولقواس، إبتسام، ٢٠١٤: ١٥٧-١٥٨).

ويدخل النقل الذكي ضمن منظومة الاقتصاد التشاركي Sharing Economy عبر المنصات الرقمية^(٢)، ويعرف الأخير على أنه مجموعة أسواق العرض والطلب على السلع والخدمات، التي تُقدم من خلالها شركات تستخدم التطبيقات الإلكترونية والمنصات الرقمية لتحقيق التواصل بين مقدمي السلع والخدمات والمستهلكين، وبذلك يتألف الاقتصاد التشاركي عبر المنصات الرقمية من علاقة ثلاثية الأبعاد تشمل شركات التواصل الرقمي Digital matching firms والعاملين لحسابهم الخاص (Gig Workers) والمستهلكين (عبد العزيز، سارة، ٢٠١٧: ٦٦-٦٧).

وقد ظهر مصطلح الاقتصاد التشاركي في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وأول ما ظهر هذا المصطلح عرف باسم^(٣) Gig Economy أو Sharing Economy في الولايات المتحدة الأمريكية في أثناء الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٩، الأمر الذي دفع بعض الأفراد العاطلين عن العمل أو الراغبين في تحسين دخولهم إلى البحث عن الوظائف من خلال الإنترنت والعمل في عدة وظائف بدوام جزئي.

وقد بدأت شركة أوبر في تقديم خدمة التنقل بالسيارات الخاصة في المناطق الحضرية urban car service firm، أو ما يعرف باسم شركات شبكات النقل Transportation Network Companies (TNCs) منذ عام ٢٠٠٨، وهي شركة أمريكية، وتعد من أكبر الشركات الخاصة في

* أستاذ مساعد الجغرافية الاقتصادية بكلية الآداب - جامعة دمنهور.

(٢) عرفت المفوضية الأوروبية المنصات الإلكترونية platform على أنها تعهدات لتيسير التفاعلات المباشرة بين المستخدمين بواسطة الأنظمة الإلكترونية، مستفيدة من البيانات التي توفرها شبكة الانترنت (Diega, G.N.L., Jacovella, L. 2016: 1).

(٣) كلمة Gig تعنى الموسيقيين الذين كانوا يعملون بشكل جزئي في نوادي الجاز في العشرينيات من القرن الماضي (عبد العزيز، سارة، ٢٠١٧: ٦٦).

العالم من حيث القيمة المالية التي بدأت بها، إذ يزيد رأس مالها الاستثماري على ٦٨ مليار دولار على أساس استثمار مباشر يزيد على ١٣ مليار دولار، وتسعى إلى حصة من صناعة خدمة السيارات الحضرية في العالم، بل والهيمنة على هذه الصناعة العالمية (Horan, Hubert, 2017: 33-34).

الإطار المكاني:

تمتد مدينة الإسكندرية بين دائرتي عرض ٣١° ١٥'، ٣٠° ١٠' شمالاً، وخطي طول ٣٠°، ٢٩° ٢٥' شرقاً، وتقع في شمال غرب دلتا النيل (شكل ١)، ويحدها البحر المتوسط من الشمال، ومحافظة البحيرة من الشرق والجنوب، ومحافظة مطروح في الغرب، وتبلغ مساحتها ٢٦٦٨,٨ كم^٢ (٦٣٥ ألف فدان)، وهو ما يعادل ٠,٢٥% من جملة مساحة الجمهورية، يسكنها ٥,١ مليون نسمة عام ٢٠١٧ (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٧)، يمثلون ٥,٤% من جملة سكان الجمهورية، وتضم المدينة تسعة أحياء، هي أول المنتزه، وثان المنتزه، وشرق، ووسط، وغرب، والعجمي، وأول العامرية، وثن العامرية، وثن العامرية^(١).



المصدر: إدارة التخطيط العمراني، محافظة الإسكندرية.

شكل (١) موقع مدينة الإسكندرية وتقسيماتها الإدارية عام ٢٠١٧

(١) تم استبعاد مدينة ومركز برج العرب لموقعها خارج المدينة.

تأتى مدينة الإسكندرية في المرتبة الثالثة على مستوى الجمهورية من حيث التنمية البشرية عام ٢٠١٠ بعد بورسعيد والسويس، إذ بلغت قيمته ٠,٧٦٥ (معهد التخطيط القومي والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، ٢٠١٠، ص: ٢٦٦)، ويرجع ذلك إلى ارتفاع مستويات التعليم، إذ بلغت نسبة السكان ذوى التعليم المتوسط وفوق المتوسط ٣١,٤%، تليها نسبة ذوى المؤهل الجامعي ١٤,٦% (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٠٦).

دراسات سابقة:

لم يحظ هذا الموضوع بدراسات جغرافية عربية وفيرة، ربما يرجع ذلك إلى حداثة، في حين توفرت دراسات عدة باللغة الإنجليزية يعود أقدمها إلى عام ٢٠١٥، وهى على النحو التالي:

- دراسة فيني^(١) عام ٢٠١٥ عن هل مشاركة الركوب Ridesharing آمنة؟ والتي أشارت إلى أن النمو السريع لشركات مشاركة الركوب مثل: أوبر وليفت وغيرها أدى إلى عدم رضا الركاب عن خدمة سيارات "التاكسي" التقليدية في المدن الأمريكية، ونوهت عن مسؤولية الشركات عن السائقين المشاركين وسيارتهم.
- تناول وانج^(٢) عام ٢٠١٥ التأثير الاقتصادي لشركات شبكات النقل Transportation Network Companies (TNC) في صناعة سيارات الأجرة "التاكسي"، ونوهت إلى الجدل بين الشركات وسيارات "التاكسي"، نتيجة لغياب العدالة في ظروف العمل وأنظمتها، وذلك بإجراء دراسة مقارنة بين سيارات "التاكسي" وثلاث من شركات شبكات النقل هي أوبر Uber وليفت Lyft وسيديكار Sidecar في بعض المدن الأمريكية الكبرى مثل: نيويورك، ونيويورك، وسان فرانسيسكو.
- عرض برازل وكرك^(٣) عام ٢٠١٦ دراسة عن أوبر ووفيات حوادث المرور في منطقة ميتروبولتان نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية، خلصت إلى أنه لا يوجد في أعداد الوفيات الناتجة عن جملة حوادث المرور أو الوفيات الناتجة عن حالات السكر خلال فترتي عطلة نهاية الأسبوع والأعياد منذ أن بدأت أوبر في تقديم خدماتها.

(^١) Feeney, M., (2015): Is Ridesharing Safe? policy analysis, CATO Institute, January 27, Number 767.

(^٢) Wang, Alice, (2015): The Economic Impact of Transportation Network Companies on the Taxi Industry, Scripps Senior theses, Paper 703, http://scholarship.claremont.edu/scripps_theses/703.

(^٣)Brazil, N., and Kirk, D. S. (2016): Uber and Metropolitan Traffic Fatalities in the United States, American Journal of Epidemiology, Vol.184 (3):192–198, accepted for publication May 24.

- تناول مكنزى وبايز^(١) عام ٢٠١٦ أوبر ضد سيارات "التاكسي": الكشف عن الحدث والاختلافات في مدينة نيويورك، وسعت الدراسة إلى معرفة الأحداث التي يحضرها ركاب أوبر و"التاكسي" من خلال معرفة موقعها الجغرافي، وتحديد الاختلافات فيما بينهما، إضافة إلى مقارنة خصائص الركاب الديموغرافية في كل من الوسيلتين.
- عرض رايلي وزملاؤه^(٢) عام ٢٠١٦، دراسة بعنوان مجرد سيارة "تاكسي" أفضل؟ مقارنة استقصائية بين "التاكسي" ووسائل النقل العام وشركات النقل التشاركي ridesourcing في سان فرانسيسكو، وخلصت إلى أن نصف رحلات أوبر حلت محل سيارات "التاكسي"، والنصف الآخر حل محل وسائل النقل العام واستخدام السيارات الخاصة.
- تناول لي وزملاؤه^(٣) عام ٢٠١٦ التحليل التجريبي لشركات النقل التشاركي ride Sharing وحركة المرور، وسعت الدراسة إلى التحقق من كيفية تأثير أوبر في ازدحام حركة المرور في مدن الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى أن أوبر قللت من ملكية السيارات الخاصة وأخرت خطط السفر في ساعات الذروة، مما أسهم في تقليل الازدحام المروري بالمدن الأمريكية.
- قدم كل من ناتيارى وبرادانا^(٤) عام ٢٠١٦ دراستهما بعنوان المحددات المؤثرة في تفضيل المستهلكين لأوبر في مدينة باندونج Bandung بإندونيسيا، إذ أوضحت أن لأوبر حضوراً كبيراً في المدينة، ويرجع تفضيل السكان لأوبر إلى عدم الاهتمام بوسائل النقل العامة لكون المدينة وجهة سياحية.

^(١) Mckenzie, G., and Baez, C., (2016): Uber vs. Taxis: Event detection and differentiation in New York City, International Conference on GIScience short paper proceedings, 1(1).

^(٢) Rayle, L., et al., (2016): Just A Better Taxi? A survey-Based comparison of taxi, transit, and Ridesourcing services in San Francisco, transport policy, 45, www.elsevier.com/locate/trapol.

^(٣) Li, Z., Hong, Y., and Zhang, Z., (2016): An empirical analysis of on-demand ride sharing and traffic congestion, Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin, Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=284330>.

^(٤) Natyari, S. G., and Pradana, M., (2016): Determinants Forming Uber Consumers' Preferences in Bandung City, Indonesia, International Journal of Emerging Technologies in Engineering Research(IJETER), Volume 4, Issue 12, December, www.ijeter.everscience.org.

- عرض تشانغ Zhang^(١) عام ٢٠١٦ دراسته بعنوان ما هي الوسيلة الأكثر جذبًا للمسافرين "التاكسي" التقليدية أم السيارات المعتمدة على الإنترنت من الهاتف الذكي (tailored)؟ دراسة تجريبية في الصين، اعتمدت الدراسة على تصميم استبانة لمعرفة خصائص المستخدمين لتطبيق ديدى Didi-Taxi و"التاكسي" التقليدي في مدينة بكين Beijing، إضافة إلى خصائص رحلاتهم.
- أجب كل من فلايشر وواهلين^(٢) عام ٢٠١٦ في دراستهما عن السؤال هل تريد أن تأخذ رحلة معي؟ واعتمدت الدراسة على الأسلوب الكمي، وتصميم استبانة تم وزعت من خلال الإنترنت على الشباب الحاصلين على مؤهل جامعي وانضموا إلى سوق العمل، وانتهت الدراسة إلى نية جيل الشباب السويدي استخدام أوبر، لسهولة استخدامه وفوائده الملموسة لهم.
- قدم أليي^(٣) عام ٢٠١٦ دراسة عن تأثير شركة أوبر في صناعة النقل بمدينة نيويورك، منذ مايو ٢٠١١، وخلصت إلى مجموعة من الآثار الاقتصادية على منظومة النقل الحضري بالمدينة.
- عرضت نجلاء رزق^(٤) عام ٢٠١٧ دراسة عن الاقتصاد التشاركي Sharing Economy: تحليل السائقين المشاركين في أوبر مصر، من خلال دراسة الخصائص الديموغرافية والاقتصادية لهم بمدينة القاهرة، واعتمدت الدراسة على العمل الميداني لعينة من شركاء تطبيق أوبر بالمدينة.
- دراسة سبتاني وزملائه^(٥) عام ٢٠١٧ بعنوان العوامل المؤثر في النية السلوكية في خدمات النقل باستخدام الإنترنت: لشركة غو-جيك GO-JEK، وخلصت الدراسة إلى أن النقل

(¹) Zhang, Y., et al., (2016): Which one is more attractive to traveler, taxi or tailored taxi? An empirical study in China, Procedia Engineering 137, Available online at www.sciencedirect.com.

(²) Fleischer, A., and Wahlin, C., (2016): Want to take a ride with me? The intention of generation Y to use Uber, Master's Thesis in Business Administration, International business school, Jonkoping University, Jonkoping.

(³) Alley, Jonathan K., (2016): The Impact of Uber Technologies on the New York City Transportation Industry, Finance Undergraduate Honors Theses. 31, <http://scholarworks.uark.edu/8nnuht/31>.

(⁴) Rizk, Nagla, (2017): A Glimpse into the Sharing Economy: An Analysis of Uber Driver-Partners in Egypt, February 22, 2017, Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=2946083>.

(⁵) Septiani, R., et al., (2017): Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service: Case study of GO-JEK, Procedia = Computer Science 124, 504–512, Available online at www.sciencedirect.com.

باستخدام الإنترنت يعد أحد أهم الأمثلة على التجارة الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها من الهاتف المحمول، والتي نمت بشكل سريع في إندونيسيا، مما أدى إلى تعدد الشركات المقدمة للخدمة.

- تناول كُلاً من نورهداية والكريم^(١) عام ٢٠١٧ هيمنة شركات شبكات النقل TNCs في إندونيسيا، حالة إندونيسية، وأشارت إلى تعدد الشركات مثل: أوبر Uber وجو-جيك Go-Jek وجراب Grab بالمدن الإندونيسية نتج عنها قضايا قانونية لمنافستها لسيارات "التاكسي"، مما استعدى تدخل الحكومة لوضح لوائح منظمة لعمل الشركات، وذلك لضمان المنافسة العادلة مع باقي وسائل النقل الأخرى.
- درس كُلاً من سانتوسو ونيلوه^(٢) عام ٢٠١٧ رضا مستخدمي شركات شبكات النقل باستخدام الإنترنت Peer-to-Peer Online Transportation ونواياهم، دراسة تكرارية، وسعت إلى قياس رضا الركاب من حيث المنفعة الاجتماعية والاقتصادية والمتعة ونيتهم في استخدام هذه الشركات في المستقبل واستدامتها بإندونيسيا.
- تناول كيتشل^(٣) عام ٢٠١٧ كيفية تأثير أوبر في استهلاك السيارات للوقود، إذ سعت إلى إيضاح العلاقة بين دخول شركات شبكات النقل TNCs في مدن الميتروبولتان الأمريكية MSAs واستهلاك وقود السيارات من قبل سائقيها.
- قدم ميتندورف^(٤) عام ٢٠١٧ دراسته عن آثار الثقة في الاقتصاد التشاركي، وتركز الدراسة على أوبر، لاعتمادها على التقنيات الحديثة من تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات المعتمدة على الإنترنت Internet-based platforms، وحققت الدراسة في تأثير الثقة في أوبر وسائقيها على نوايا الركاب في طلب الرحلات، وذلك بتوزيع استبانة على ركاب أوبر.

⁽¹⁾ Nurhidayah, F., & Alkarim, F., (2017): Domination of transportation network companies (TNCs) in Indonesia: an Indonesian case, international Journal of Business, Economics and Law, Vol. 12, Issue 3 (April).

⁽²⁾ Santoso, A. S., and Nelloh, L. A. M., (2017): User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication Study, 4th Information Systems International Conference (ISICO), 6-8 November, Bali, Indonesia, Procedia Computer Science 124, Available online at www.sciencedirect.com.

⁽³⁾ Kitchel S. A., (2017): The Uber effect: Transportation network companies impact automotive fuel consumption, Master's Thesis, Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences of Georgetown University, April, Washington, DC.

⁽⁴⁾ Mittendorf, C., (2017): The Implications of Trust in the Sharing Economy – An Empirical Analysis of Uber, Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), URI: <http://hdl.handle.net/10125/41866>.

- دراسة سيلالاهي وزملاؤه^(١) عام ٢٠١٧ عن تحليل جودة الخدمة لشركات النقل باستخدام الإنترنت: دراسة حالة على جو-جيك Go-Jek في بعض المدن الإندونيسية، استخدمت الدراسة المدخل الكمي Quantitative Approach، من خلال توزيع استبانة على المستخدمين لقياس ٢٠ معياراً، وخلصت الدراسة إلى أن جودة الخدمات ترجع إلى ثلاثة معايير فقط، هي: الإدراك الملموس Perceived cognitive، وسهولة الاستخدام ease of use، وموقع الويب المبتكر perceived website innovativeness.

مشكلة الدراسة:

تُعد خدمات النقل الذكي داخل مدينة الإسكندرية نمطاً جديداً من أنماط النقل، تتنافس خدمات النقل التقليدية، خاصة سيارات الأجرة "التاكسي"، لذلك رُفعت دعوى قضائية ضد شركتي أوبر، وكريم للمطالبة بوقف نشاطهما في مصر، الأمر الذي دفع الحكومة المصرية إلى صياغة قانون تنظيم خدمات النقل البري للركاب باستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى مجلس النواب، لتقنين أوضاع شركات النقل الذكي، بحيث يضمن حقوق الركاب والسائقين والشركات والدولة، ويحقق العدالة لسائقي "التاكسي" في المدن التي تعمل بها الشركات داخل مصر.

وبالرغم من أن استخدام تطبيق أوبر في الإسكندرية بدأ منذ عام ٢٠١٤، فإنه يوجد نقص شديد في البيانات الخاصة بمستخدميه ومدى تأثيره في النقل الحضري داخل المدينة، خاصة وسائل النقل المتاحة مثل: حافلات "السرفيس"، "والترام"، ومدى تأثيرها في استخدام السيارات الخاصة في الحركة داخل المدينة، لذلك سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على خصائص ركاب شركة أوبر ورحلاتهم.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لركاب أوبر في مدينة الإسكندرية.
- دراسة العوامل المؤثرة في استخدام النقل الذكي في مدينة الإسكندرية.
- خصائص رحلات سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية.
- حجم الحركة على شوارع مدينة الإسكندرية وأقسامها وفقاً لطلب الرحلات.
- تأثير شركة أوبر في وسائل النقل بمدينة الإسكندرية.
- قياس رضا عينة الركاب المستخدمين لسيارات أوبر في مدينة الإسكندرية.

(^١) Silalahi, S., Handayani, P., Munajat, Q., (2017): Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK, 4th Information Systems International Conference 2017, ISICO 2017, 6-8 November, Bali, Indonesia.

- تحديد المشكلات التي يتعرض لها عينة الركاب المستخدمين لسيارات أوبر ومقترحات حلولها.
منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي Descriptive methods، في عرض المعلومات وتحليلها، والتي تم الحصول عليها من عينة الركاب للحصول على نتائج يمكن تعميمها على مستخدمي سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية، واعتمدت على المدخل السلوكي Behavioral Approach الذي يوظف في دراسة السكان أفرادًا أو جماعات في ظل ظروف معينة، مثل دراسة سلوك الأفراد في الحركة والسفر، حيث يتوقف استخدام وسيلة النقل المفضلة على أذواق المسافرين وسلوكهم، كما يدرس وجهة نظرهم في حل مشكلات النقل التي تواجههم (عبد، سعيد، ٢٠٠٧: ٦٣).

وقد استعانت ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل واستخراج النسب المئوية للتكرارات، وإجراء اختبار مربع كاي للاستقلالية Chi-Square test of independency، وذلك لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بين المتغيرات المختلفة، وقياس معامل الارتباط.

مصادر البيانات:

صممت استبانة (ملحق ١)، ضمت أسئلة تتناول العوامل المؤثرة في الاستخدام والأوقات المفضلة لمستخدمي السيارات ورضاهم عنها وسيلة للنقل، والتعرف على الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية لركاب سيارات أوبر، والمشكلات التي يواجهونها، ومقترحاتهم التي من شأنها تحسين الخدمة والارتقاء بها مستقبلاً.

وقد بلغ عدد مفردات عينة الدراسة ٨٥٠ نموذجاً، الصحيح منها ٦٨٣ استبانة، تعادل ٨٠,٤% من جملة أعدادها، ووزعت على ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية بطريقة عشوائية، في أندية المهندسين، والاتحاد، وسموحة، وسبورتنج، والاجون، و"الكافيتريات" على ساحل البحر المتوسط، والمولات التجارية في سان استفانو، ورشدي، ومنطقة كارفور الداون/تاون، ومحطة الرمل، والمنشية، وذلك خلال الفترة من شهر مارس حتى يوليو من عام ٢٠١٨.

وللوقوف على حجم الطلب لرحلات سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية صُممت استبانة أخرى (ملحق ٢)، وزعت على سائقي سيارات أوبر في شهر ديسمبر ٢٠١٨، بعدد ١٥ استبانة صحيحة.

ولتحقيق أهداف الدراسة يمكن صياغة محاورها الرئيسة فيما يلي:

- نشأة النقل الذكي وتطوره.
- رحلات النقل الذكي في مدينة الإسكندرية.
- تأثير شركة أوبر في وسائل النقل بمدينة الإسكندرية.

- خصائص ركاب سيارات أوبر ومستويات رضاهم.
- مشكلات الركاب ومقترحاتهم.

أولاً: نشأة النقل الذكي وتطوره

يناقش هذا المحور نشأة شركة أوبر في العالم، وكيف بدأت في تقديم خدمات النقل الذكي في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوسعت منها إلى دول العالم المختلفة، ومنها مصر في مدينتي القاهرة والإسكندرية.

١- نشأة شركة أوبر في العالم:

تأسست شركة أوبر في عام ٢٠٠٨ من قبل ترافيس كالينيك Travis Kalanick وغاريت كامب Garrett Camp، وأطلقت في البداية سيارة باسم "UberCab" في سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية عبر تطبيق iPhone، وفي مايو ٢٠١١ توسعت الشركة لتقديم خدماتها في مدينة جديدة كل شهر، وانتقلت إلى مدن نيويورك وشيكاغو وواشنطن، وتوسعت دولياً في ديسمبر عام ٢٠١١، وتعد باريس أول مدينة خارج الولايات المتحدة الأمريكية بدأت شركة أوبر في تقديم خدماتها بها (Alley, Jonathan. K, 2016:1).

وتعد شركة أوبر الأكثر نجاحاً بين الشركات متعددة الجنسيات التي نشأت حديثاً عام ٢٠٠٨، وذلك بفضل نموذج أعمالها المبتكر، حيث تمثل ظاهرة رائدة في نظام اقتصادي جديد يطلق عليه اقتصاد المنصة platform economy أو الاقتصاد التشاركي sharing economy .

وتقدم شركة أوبر خدماتها في ٧٩٩ مدينة^(١) في ٧٦ دولة^(٢) موزعة على قارات العالم حتى سبتمبر ٢٠١٨، يعمل بها ٢ مليون سائق على مستوى العالم، منهم ٧٥٠ ألف في الولايات المتحدة الأمريكية، وتقدر قيمة أوبر بنحو ٦٨ مليار دولار، ولا تصنف كشركة نقل، حيث لا تمتلك سيارات، لكنها تقوم بتعريف الراكب بالسائق عبر التطبيق الخاص بها، وتعمل بمبدأ تشارك السيارات الخاصة في المناطق الحضرية، وهي بذلك تسمح للسائقين غير المهنيين كما تطلق عليهم Partner Drivers بالعمل مقابل أجرة.

٢- نشأة شركة أوبر في مصر والإسكندرية:

يتتبع بداية تقديم شركة أوبر خدماتها للنقل الذكي في مصر ومدينة الإسكندرية.

أ- نشأة شركة أوبر في مصر:

(١) <https://www.uber.com/ar-EG/cities/>

(٢) <https://www.uber.com/ar-EG/country-list/>

بدأت شركة أوبر في مصر بمدينة القاهرة خلال شهر نوفمبر من عام ٢٠١٤، وتوسع نشاطها حتى بلغ عدد السائقين المشاركين أكثر من ٤٠ ألف سائق، وعدد ركابها أكثر من مليون راكب نشط حتى نوفمبر ٢٠١٦، ويُعزى نموها السريع في مصر إلى تلبية الطلب الكبير على النقل في المدن، خاصة القاهرة (Rizk, Nagla, 2017: 8)، وزاد عدد الركاب حتى وصل ٤ مليون راكب^(١) في يناير عام ٢٠١٨، يخدمهم ١٥٠ ألف سائق.

ب- نشأة شركة أوبر في الإسكندرية:

بدأت شركة أوبر في تقديم خدماتها بمدينة الإسكندرية يوم ٢٧/١١/٢٠١٥، وقد هدتنا الدراسة الميدانية إلى أن عينة الركاب اعتمدوا على استخدام سيارات أوبر وسيلة نقل في مدينة الإسكندرية منذ عام ٢٠١٥، ولم تتجاوز نسبتهم ٢,٢% من جملة العينة (جدول ١، شكل ٢)، ومرد ذلك إلى أن الشركة بدأت في تقديم خدماتها بالمدينة أواخر عام ٢٠١٥.

جدول (١) تطور بداية استخدام عينة الركاب لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

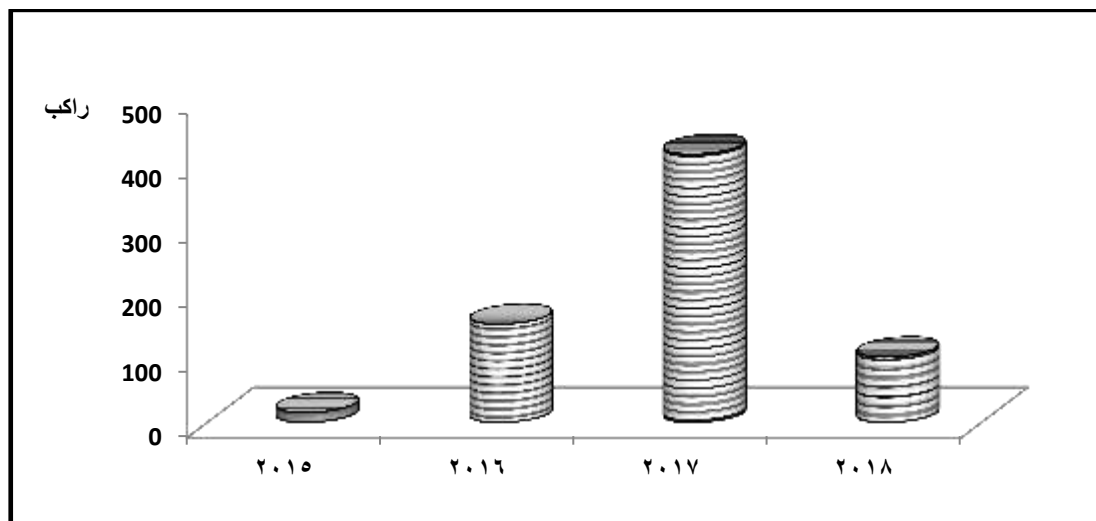
السنة	التكرارات	%	معدل
٢٠١٥	١٥	٢,٢	-
٢٠١٦	١٥٢	٢٢,٣	٩١٣
٢٠١٧	٤١٥	٦٠,٧	١٣٧
٢٠١٨	١٠١	١٤,٨	٧٥
الجملة	٦٨٣	١٠٠	-

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

زادت نسبة الركاب المستخدمين لسيارات شركة أوبر عام ٢٠١٦ لتصل إلى ما يزيد على خمس العينة، بنسبة زيادة (٩١٣%) مقارنة بالعام السابق، ومع انتشار الخدمة ارتفع عدد المستخدمين ليسجل ثلاثة أخماس العينة عام ٢٠١٧، بنسبة زيادة (١٣٧%) مقارنة بعام ٢٠١٦، ثم انخفضت النسبة عام ٢٠١٨، لتسجل ١٤,٨% من جملة العينة بنسبة انخفاض (٧٥%)، ويرجع ذلك إلى انتهاء الدراسة الميدانية في شهر يوليو، وبناءً على ما سبق فإن عام ٢٠١٧ قد شهد طفرة الاستخدام لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية.

(١) حوار مع مدير عام شركة أوبر في مصر بجريدة اليوم السابع ٢٢/١/٢٠١٨.

<https://www.youm7.com/story/2018/1/22/>



المصدر: جدول (١).

شكل (٢) تطور بداية استخدام عينة الركاب لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

ثانيًا: رحلات النقل الذكي في مدينة الإسكندرية

تشمل أسباب تفضيل الركاب لسيارات أوبر، وحجم الحركة علي شوارع المدينة وأقسامها، وأنواع الرحلات الأكثر طلبًا وطبيعتها، ومتوسط زمن وصول السيارة بعد طلبها من شركة أوبر، وزمن الرحلة وتكلفتها، وعدد مرات الاستخدام في الشهر، والأوقات المفضلة للاستخدام خلال اليوم، والأيام المفضلة للركاب، إضافة إلى الصحبة.

١- أسباب تفضيل سيارات شركة أوبر:

كشفت الدراسة الميدانية أن السبب الأكثر تأثيرًا في تفضيل استخدام سيارات أوبر بمدينة الإسكندرية هو تعريف الركوب لكونها محددة ولا تخضع للمغالاة، مع إمكانية دفع الأجرة نقدًا أو إلكترونيًا، حيث استحوذت على خمسي عينة الركاب (جدول ٢، شكل ٣)، ويعزى ذلك إلى تجاهل سائقي "التاكسي" المنافسين لأوبر بالمدينة التعريف التي يحددها العداد وإلزام الركاب بتعريفه وفقًا لتقديراتهم الشخصية، مما يدفع بعض الركاب إلي تخفيض قيمة الأجرة، وأحيانًا حدوث مشاحنات ومشاجرات، ينتج عنها شعور الركاب بالضيق وعدم الرغبة في استخدام "التاكسي"، خاصة مع توفر وسائل أخرى.

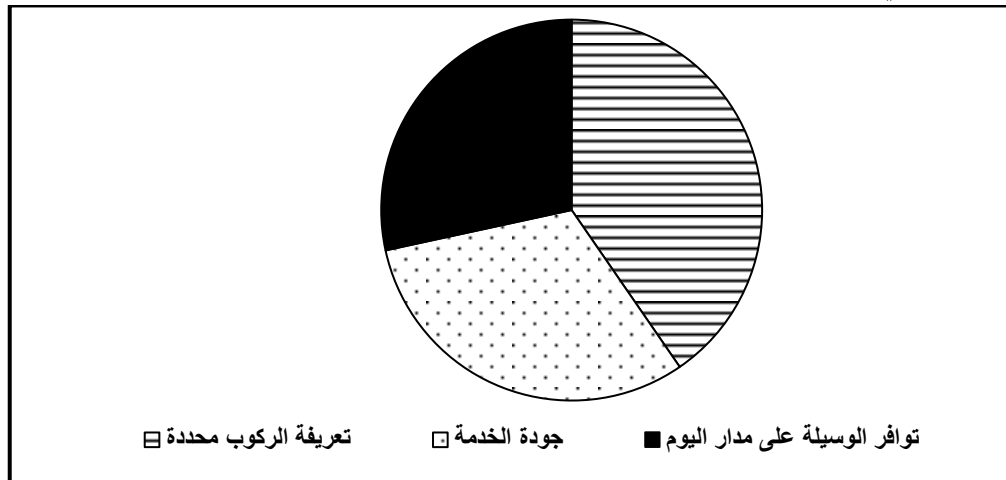
جدول (٢) أسباب تفضيل عينة الركاب لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

السبب	التكرارات	%
تحديد تعريفة الركوبة وإمكانية دفعها نقدًا أو إلكترونيًا	٦٠٦	٤٠,٤
جودة الخدمة	٣٢٧	٢١,٧
استخدام الخرائط الرقمية في الوصول	١٤٢	٩,٥
توافر الوسيلة على مدار اليوم	٤٢٧	٢٨,٤
الجملة	١٥٠٢	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

احتلت جودة الخدمة وما ينتج عنها من راحة الركاب المرتبة الثانية بين أسباب التفضيل، بنسبة ٣١,٢%، وتتمثل في السيارات الحديثة والمكيفة، مما يجعلها وسيلة مريحة، خاصة في فصلي الربيع والصيف لارتفاع درجات الحرارة، وهي ميزة لا تتوفر في سيارات التاكسي غير المكيفة، إضافة إلى أن الاعتماد على خرائط جوجل الرقمية يسهل الوصول إلى الوجهات بسرعة.

جاء توافر الوسيلة على مدار اليوم في المرتبة الثالثة بنسبة ٢٨,٤% من عينة الركاب، وذلك لأن "التاكسي" والحافلات الصغيرة "السرفيس" لا تعمل بعد منتصف الليل بكامل طاقتها، مما يجعل أوبر بديلًا جيدًا لتوافرها في كل الأوقات.



المصدر: جدول (٢).

شكل (٣) أسباب تفضيل عينة الركاب لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

تختلف أولوية الركاب المستخدمين لسيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عن بعض مدن العالم، وإن اتفقت في الأسباب نفسها، حيث أوضح ركاب شركة غو-جيك في إندونيسيا تفضيلها لجودة خدماتها، وأنها وسيلة نقل مريحة، وتعريف الركوب بها محددة بدقة، كما يمكن معرفة معلومات عن السائق، مما يزيد من الأمن والسلامة، الأمر الذي أسهم في زيادة شعبية أنظمة النقل الذكي في إندونيسيا (Septiani, R., et al., 2017:506).

وأوضحت دراسة كل من ناتيارى وبرادانا عام ٢٠١٦ أن عامل الراحة Comfort Factor يُعد العامل الرئيسي والأكثر شيوعاً بين عينة الركاب لتفضيل شركة أوبر في مدينة باندونج بإندونيسيا (Natyari, S. G., and Pradana, M., 2016: 24)، وشكل عامل الراحة وكونها وسيلة نقل مريحة الأكثر تأثيراً في اختيار الركاب للسيارات المعتمدة على الإنترنت عبر الهواتف الذكية في مدينة بكين بالصين (Zhang, Y., et al., 2016:875).

ومما سبق يتضح أن الركاب يفضلون استخدام سيارات أوبر في العالم لكونها وسيلة نقل مريحة، في حين يُفضلها الركاب في الإسكندرية لأن تعريف الركوب محددة ولا تخضع للمغالاة.

٢- حجم الحركة علي شوارع المدينة وأقسامها:

يهدف إلى دراسة توزيع شبكة الطرق والشوارع بالمدينة وبيان حجم حركة سيارات شركة أوبر عليها.

أ- التوزيع الجغرافي للطرق والشوارع بالمدينة:

تنبهت الدراسة إلى ضرورة دراسة الطرق والشوارع في المدينة وأحيائها وتصنيفها، فقد بلغت جملة أطوال الطرق والشوارع المرصوفة بالمدينة ٢٠٣٣ كم عام ٢٠١٨ (جدول ٣، شكل ٤)، شكلت الشوارع المحلية منها بكل أنواعها نسبة ٩٣,١% من الإجمالي، يليها الطرق السريعة (٥,٩%) ويمثلها طرق: الدولي الساحلي والقاهرة/الإسكندرية الزراعي، والقاهرة/الإسكندرية الصحراوي، ثم الشوارع الرئيسية (١%) وتتضمن الدائري وقنال السويس.

ومن تحليل أرقام جدول (٣) يمكن استخلاص النتائج التالية:

- استحوذ حي شرق على نسبة ٢٩,٢% من جملة أطوال الطرق والشوارع بالمدينة، أهمها ٤١ مايو، وأبو قير، وسوريا، والمعسكر الروماني، وشعراوي، وألبرت الأول، وتوت عنخ آمون، والكورنيش.
- احتل حي وسط المرتبة الثانية من حيث أطوال الطرق والشوارع المرصوفة (٢٠%)، منها محرم بك، وفؤاد، وجلال الدسوقي، وصلاح سلام، وسعد زغلول.

- أتى حي المنتزة (أول وثنان) في المرتبة الثالثة بنسبة ١٨%، ويمتد بهما شوارع جمال عبد الناصر، ومحمود العيسوي، وملك حفنى، و٤٥، ومصطفى كامل، وخالد بن الوليد، و خليل حمادة، جاء حي غرب في المرتبة الرابعة، بنسبة ١٧,٣%، ويُعد المكس أهم شوارعها.

جدول (٣) تصنيف الطرق والشوارع المرصوفة في أحياء مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

الحي ^(١)	الطرق السريعة ^(٢)			الشوارع الرئيسية ^(٣)			الشوارع المحلية ^(٤)			الجملة	
	العدد	الطول	%	العدد	الطول	%	العدد	الطول	%	العدد	%
المنتزة	-	-	-	-	-	-	٧٥٨	٣٦٦,٦	١٨,٠	٧٥٨	١٨
شرق	٢	١١,٥	٠,٦	١	٩	٠,٤	١٥٨	٥٧٣,٣	٢٨,٢	١٥٨	٢٩,٢
وسط	٢	١٠	٠,٥	١	١١	٠,٦	٧٨٥	٣٨٦,٢	١٩	٧٨٨	٢٠
الجمرك	-	-	-	-	-	-	٩٤	١٧٠,٧	٨,٤	٩٤	٨,٤
غرب	١	٤	٠,٢	-	-	-	١٧١	٣٤٧,٢	١٧,١	١٧٢	١٧,٣
العجمى	٣	٣٣	١,٦	-	-	-	١٣٦	٢٧	١,٣	١٣٩	٣
العامة	٢	٦١	٣,٠	-	-	-	٢٣	٢٢,٣	١,١	٢٥	٤,١
الجملة	١٠	١١٩,٥	٥,٩	٢	٢٠	١	٣٥٥	١٨٩٣	٩٣,١	٣٥٦	١٠٠

المصدر: مديرية الطرق والنقل بمحافظة الإسكندرية.

- ضالة نسبة أطوال الطرق والشوارع المرصوفة في أحياء الجمرك والعامة (أول وثنان) بشكل ملحوظ، ربما لانكماش مساحة حي الجمرك، حيث يشغل ٠,٥% من جملة مساحة المدينة، واتساع مساحة الأراضي الزراعية في حي العامة.

(١) لم تتوفر بيانات تفصيلية لأحياء أول وثنان المنتزة وأول وثنان العامة، ويرجع ذلك إلى حداثة تقسيمها الإداري.

(٢) هي طرق مزدوجة يفصل بينهما جزيرة في المنتصف، وتتبع الهيئة العامة للطرق والكبارى.

(٣) هي طرق مزدوجة لا يفصل بينهما جزيرة في المنتصف، وتتبع الهيئة العامة للطرق والكبارى.

(٤) تشمل الشوارع الواقعة داخل حدود المدينة، وتتبع الإدارة المحلية.



المصدر: جدول (٣).

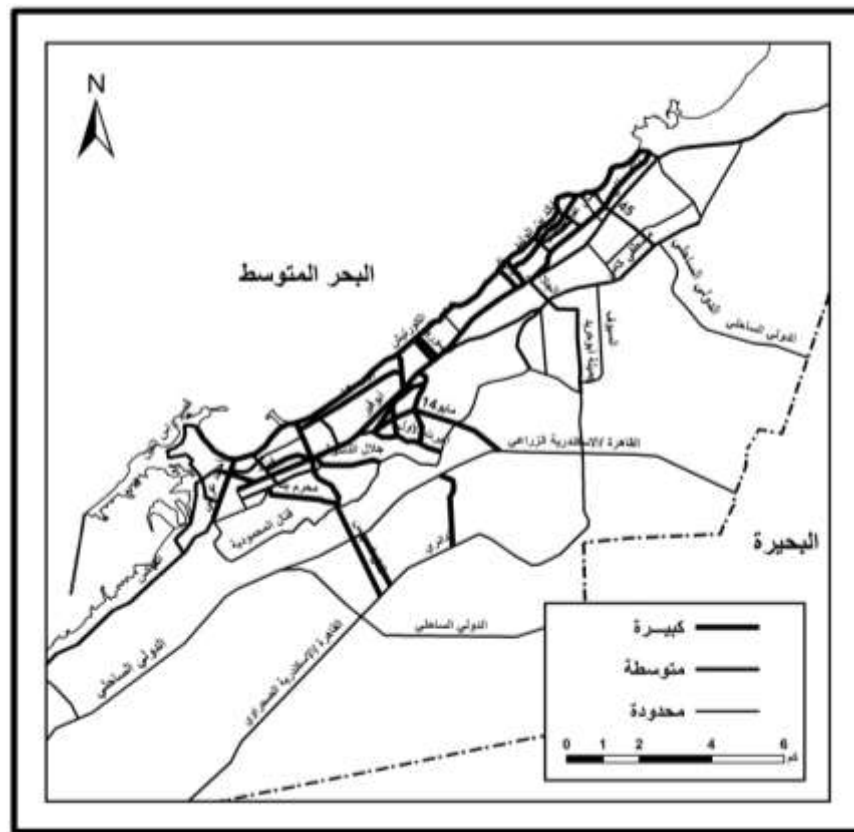
شكل (٤) تصنيف الطرق والشوارع في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

ب- حجم الحركة علي شوارع المدينة:

أمكن من خلال الدراسة الميدانية تقسيم الشوارع في المدينة وفقاً لحجم الطلب علي رحلات شركة أوبر إلى ما يلي:

-شوارع كبيرة الحركة:

بلغ عددها ٢٤ شارعاً، واستحوذت علي ثلثي حجم العينة (ملحق ٣، شكل ٥)، وتراوحت نسب شوارعها بين ٢,٤، ٣,٣% من حجم العينة، وتمتد بطول ٧١,٥ كم، ويتركز توزيعها في أحياء: وسط، وشرق، وأول المنتزة، وتمثلها شوارع الكورنيش، وأحمد عرابي، وصلاح سالم، وفؤاد، والمعسكر الروماني، والمشير أحمد إسماعيل، وسوريا، وشعراوي، وخالد بن الوليد.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

شكل (٥) حجم حركة سيارات شركة أوبر فى شوارع مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

-شوارع متوسطة الحركة:

قُدِّر عددها ١٥ شارعًا، وبلغ نصيبها ربع حجم العينة، وتراوح نسب شوارعها بين ١,١، ٢% من حجم العينة، وبلغ أطوالها ٩,١٥ كم، وتركزت في أحياء: أول المنتزة، وغرب، والجمرك، أهمها شوارع: الجلاء، ومحمد نجيب، ومحمود العيسوى، وخليل حمادة، وصفية زغلول، والنصر، ورأس التين، البيطاش/حتى ك ٢١.

-شوارع محدودة الحركة:

بلغ عددها ١٣ شارعًا، بنسبة ٧% من حجم العينة، وتراوح نسبة شوارعها بين ٠,٧، ٠,٩% من حجم العينة، انتشرت في أحياء المدينة، خاصة في أول العامرية وثان العامرية، وأول المنتزة وثان المنتزة، وشرق، ووسط، وهي تضم معظم شوارع مدينة الإسكندرية.

ج-حجم الحركة في أقسام مدينة الإسكندرية:

بلغ عدد الأقسام الإدارية في مدينة الإسكندرية ١٧ قسمًا، أمكن تصنيفها من خلال الدراسة الميدانية وفقًا لحجم الطلب علي رحلات شركة أوبر إلى ما يلي:

- أقسام كثيفة الحركة:

بلغ عددها ستة أقسام (ملحق ٤، شكل ٦)، وهو مايشكل ٣٥,٣% من أعدادها، استحوذت علي نسبة ٥٥,٨% من حجم العينة، وتقع في قلب المدينة ووسطها، ويمثلها:

-سيدى جابر: ويوجد به أندية سموحة وسبورتنج والنصر، وجامعة فاروس الخاصة، ومحطة قطار سيدى جابر، ومنطقى سموحة والإبراهيمية التجاريتين.

-باب شرق: خاصة في مناطق: الشاطبي، ووابور المياه، والمجمع النظرى لكليات جامعة الإسكندرية، والحضرة الجديدة.

-المنشية: حيث توجد به منطقة المنشية، ومراكز التسوق والبنوك.

-العطارين: ويضم مناطق محطة مصر ومحطة الرمل ، وكوم الدكة، والمسلة.

-محرم بك: خاصة شارع الإسكندراني، ومنطقة كارفور/ الداون تاون.

-أول المنتزة: الذى يوجد به مناطق: سيدى بشر بحرى وقبلي، والسيوف بحرى، وحدائق المنتزة الترفيهية، والشواطى، والمدارس الخاصة.

والرمل ثانٍ، ومنها ما يقع في قلبها مثل: اللبان، وكرموز، وأول العامرية وثان العامرية، وسبب ذلك غلبة النشاط الزراعي علي بعضها، لذلك يعتمد معظم سكانها علي "التوكتوك" وسيل نقل.

٣- منشأ الرحلات الأكثر طلباً ومقصدها:

يمثل المنزل المنشأ والمقصد Origin and Destination الأول لرحلات سيارات شركة أوبر، بنسبة ٢٨,٦% (جدول ٤)، ربما لرغبة الركاب في العودة بسرعة إلى المنزل نتيجة لشعورهم بالتعب بعد نهاية رحلاتهم، مما يدفعهم إلى استخدام وسيلة نقل مريحة وسريعة، يليه الذهاب إلى العمل بنسبة خمس عينة الركاب، ثم التنزه (١٦,٣%)، والأندية (١٠,٤%)، وزيارة الأهل (١٠,١%). أما عن التسوق والعلاج فقلت نسبتهما لتبلغ ٦,٢% لكل منهما على الترتيب، وتضاءلت نسبة الرحلات إلى المطار، بحيث لم تتجاوز ٣,٥% من عينة الركاب.

تبين أن حوالي ٧٣,١% من جملة عينة الركاب يعتمدون على سيارات شركة أوبر في رحلتي الذهاب والعودة، الأمر الذي يؤكد ثققتهم فيها، ويجعلها وسيلة رئيسة في النقل لمستخدميها، في حين زادت نسبة من يعتمدون عليها في رحلة الذهاب مقارنة برحلة العودة، حيث بلغت نسبة كل منهما ١٦,٨، ١٠,١% على الترتيب.

جدول (٤) المنشأ والمقصد لرحلات عينة الركاب المستخدمين لسيارات شركة أوبر في مدينة

الإسكندرية عام ٢٠١٨

المنشأ والمقصد	التكرارات	%
المنزل	٣٣٠	٢٨,٦
العمل	٢٣١	٢٠
التنزه	١٨٨	١٦,٣
النادي	١٢٠	١٠,٤
زيارة الأهل	١١٦	١٠,١
التسوق	٦٩	٦
العلاج	٦٠	٥,٢
المطار	٤٠	٣,٥
الجملة	١١٥٤	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

ونستخلص مما سبق أن سيارات أوبر وسيلة نقل مناسبة للرحلات الاجتماعية، لاعتماد ما يقرب من نصف عينة الركاب عليها، خاصة في رحلات التنزه والذهاب إلى الأندية وزيارة الأهل والتسوق والعلاج.

٤- متوسط زمن وصول السيارة بعد طلبها:

وقد رصدت الدراسة الميدانية جانبًا آخر يتعلق بمعرفة متوسط زمن وصول السيارة بعد طلبها على تطبيق شركة أوبر لتحديد جودة الخدمة وكفاءتها بالمدينة، فكلما قل دل على جودتها وتلبية رغبات الركاب في الوصول لوجهتهم بسرعة، وقد تبين أن متوسط زمن وصول السيارة لعينة الركاب ٩ دقائق، ويعد مناسبًا، في حين تراوح بين دقيقتين، ٣٠ دقيقة لمفردات العينة.

وقد سجل زمن وصول السيارة أقل من ١٠ دقائق لما يزيد على نصف عينة الركاب (جدول ٥)، وهو ما يشير إلى كفاءة الخدمة المقدمة، تلاها متوسط زمن الوصول بين ١٠، ١٥ دقيقة بنسبة ٢٨%، ويعنى ذلك أن أكثر من أربعة أخماس حجم عينة الركاب تأتيم السيارة في زمن يقل عن ربع ساعة، وهو زمن يناسب الكثيرين، في حين يتأخر مجئ السيارة إلى طلبها من ٢٠ دقيقة، أقل من ٣٠ دقيقة لحوالي ٦% من عينة الركاب، وهى نسبة ضئيلة، وربما يقتصر على بعض الرحلات خلال فصل الصيف أو بأوقات الذروة.

جدول (٥) متوسط زمن وصول السيارة لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام

٢٠١٨

الزمن	التكرارات	%
أقل من ٥ دقائق	٥٢	٨
٥ - ١٠	٢٩٨	٤٥,٩
١٠ - ١٥	١٨٢	٢٨
١٥ - ٢٠	٧٨	١٢
٢٠ - ٢٥	١٤	٢,٢
٢٥ - ٣٠	٢٥	٣,٩
الجملة	٦٤٩	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

ونستخلص من ذلك أن شركة أوبر تتصف بجودة خدماتها المقدمة في مدينة الإسكندرية وكفاءتها، حيث يقل متوسط زمن وصول السيارة بعد طلبها، مما يجعلها وسيلة مرغوبة، خاصة أن المستخدم لا يحتاج أن ينتظر في الشارع عند طلبها، بل يبقى في موقعه لحين وصول السيارة إليه.

٦- زمن رحلة أوبر وتكلفتها:

تُحسب تكلفة الرحلة بناءً على التعريفية الأساسية والتي تبلغ ٦ جنيهات^(١)، ويضاف لكل كيلومتر جنيهان ولكل دقيقة ٠,٣ جنيه، مع تحديد حد أدنى للتعريفية وهو ١٠ جنيهات، إضافة إلى تعريفية زائدة عندما تزيد المسافة على ٢٠ كم، وتراوحت تعريفية الركوب لعينة الركاب بين ١٠، ١٥٠ جنيهًا، والزمن بين ٥ دقائق، ١٢٠ دقيقة (جدول ٦)، وبما أن التعريفية ترتبط بزمن الرحلة فقد عرضنا معًا، حيث تراوح زمن الرحلة بين ١٠ دقائق، ٢٠ دقيقة لما يزيد على ثلث عينة الركاب، وتراوحت تعريفية الركوب بين ١٥، ٣٠ جنيهًا، تلاها الرحلات التي تراوح زمنها بين ٢٠، ٣٠ دقيقة (٢٧,٤%)، ثم الرحلات التي تراوح زمنها بين ٣٠، ٤٠ دقيقة (٢٠,٤%).

جدول (٦) زمن الرحلة لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

الزمن	التكرارات	%	تعريفية الركوب
أقل من ٥ دقائق	١٢	١,٨	أقل من ١٥
١٠ - ٢٠	٢٤٠	٣٥,١	١٥، ٣٠
٢٠ - ٣٠	١٨٧	٢٧,٤	٣٠، ٤٠
٣٠ - ٤٠	١٣٩	٢٠,٤	٤٠، ٥٠
٤٠ - ٥٠	٤٤	٦,٤	٥٠، ٦٠
٥٠ - ٦٠	٩	١,٣	٦٠، ٧٠
٦٠، ١٢٠ دقيقة	٥٢	٧,٦	٧٠، ١٥٠
الجملة	٦٨٣	١٠٠	-

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

أما الرحلات التي يبلغ زمنها ٤٠ دقيقة، وأقل من ١٢٠ دقيقة فتراوحت تعريفية ركوبها بين ٧٠، ١٢٠ جنيهًا، وبلغت نسبتها ٢٠,٤% من جملة حجم العينة، في حين تتضاءل نسبة الرحلات التي يقل زمنها عن ١٠ دقائق، إذ لم تتجاوز نسبتها ١,٨%. وقد تبين ثبوت علاقة عكسية قوية بين زمن

(١) مثال لحساب تكلفة الرحلة إذا استغرقت ١٢ دقيقة وقطعت مسافة ٥ كم:

$$\text{تكلفة الرحلة} = ٦ + ٥ \times ٢ + ١٢ \times ٠,٣ = ١٩,٦ \text{ جنيهًا.}$$

الرحلة وعدد المستخدمين، بحيث كلما زاد زمن الرحلة قل عدد المستخدمين، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط $(-0,826)$.

ومما سبق يتضح أن متوسط زمن الرحلة لما يقرب من خمسي عينة المستخدمين يقل زمنها عن ٢٠ دقيقة، وما يقرب من نصفها تتراوح زمنها بين ٢٠، ٤٠ دقيقة، لذلك تنخفض نسبة الرحلات الطويلة التي يزيد زمنها على ٤٠ دقيقة، مما يؤكد أن رحلات أوبر تتراوح بين القصيرة والمتوسطة وفقاً لزمنها، وربما يفسر ذلك مستوى دخل الراكب.

٦- عدد مرات الاستخدام في الشهر:

أوضحت الدراسة الميدانية أن عدد مرات استخدام سيارات أوبر تتراوح بين مرة واحدة، ٦٠ مرة في الشهر، ويقل العدد عن خمس مرات في ما يزيد على ثلث عينة الركاب (جدول ٧، شكل ٧)، تلاه عدد المرات الذي تتراوح بين ٥، ١٠ بحوالي خمس العينة، مع ملاحظة أنه كلما زاد عدد مرات الاستخدام في الشهر، انخفضت نسبة المستخدمين، حيث لم تتجاوز نسبتهم ٦,٤% حينما يزيد عدد المرات على ٢٥ مرة في الشهر، يؤكد ذلك انخفاض عدد المرات عن ١٠ لما يقرب من نصف حجم عينة الركاب.

واستعانت الدراسة باختبار مربع كاي للاستقلالية Chi-Square test of independency

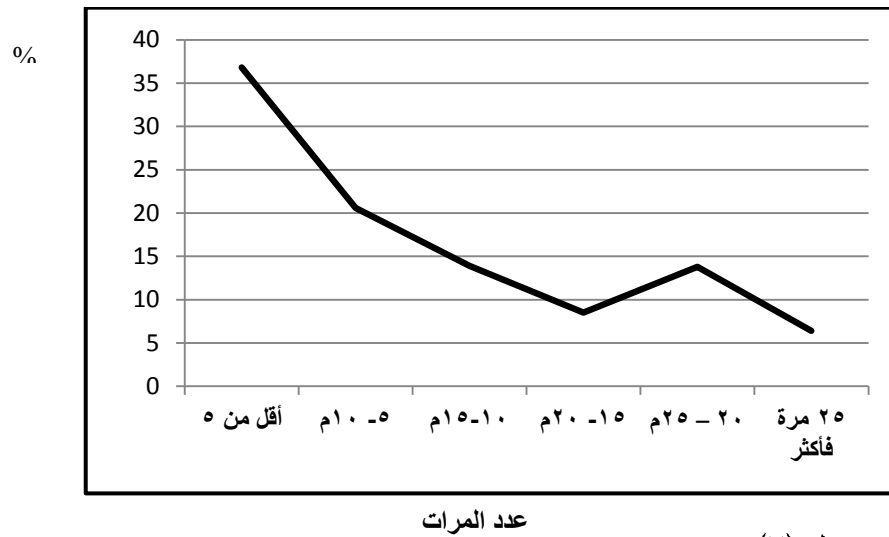
لقياس العلاقة بين عدد مرات الاستخدام في الشهر والدخل الشهري وفئات السن (ملحقاً ٥، ٦)، إذ تبين وجود علاقة بين عدد مرات الاستخدام في الشهر والدخل، حيث بلغت قيمة مربع كاي ٥٨,٣٤ بقيمة دلالة ٠,٠٠ والتي تقل عن ٠,٠٥، مما يشير إلى زيادة عدد مرات الاستخدام مع ارتفاع الدخل الشهري، في حين لم تثبت أيه علاقة بين عدد مرات الاستخدام في الشهر، وفئات السن، إذ بلغت قيمة مربع كاي ٢٩,٣١ بقيمة دلالة ٠,٠٨٢ والتي تقل عن ٠,٠٥.

جدول (٧) عدد مرات استخدام سيارات أوبر في الشهر لعينة الركاب في مدينة الإسكندرية عام

٢٠١٨

المرّة	التكرارات	%
أقل من ٥ مرات	٢٥١	٣٦,٨
٥ - ١٠	١٤١	٢٠,٦
١٠ - ١٥	٩٥	١٣,٩
١٥ - ٢٠	٥٨	٨,٥
٢٠ - ٢٥	٩٤	١٣,٨
٢٥ فأكثر	٤٤	٦,٤
الجملة	٦٨٣	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.



المصدر: جدول (٧).

شكل (٧) عدد مرات استخدام سيارات أوبر في الشهر لعينة الركاب في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

٧- يومية الرحلة:

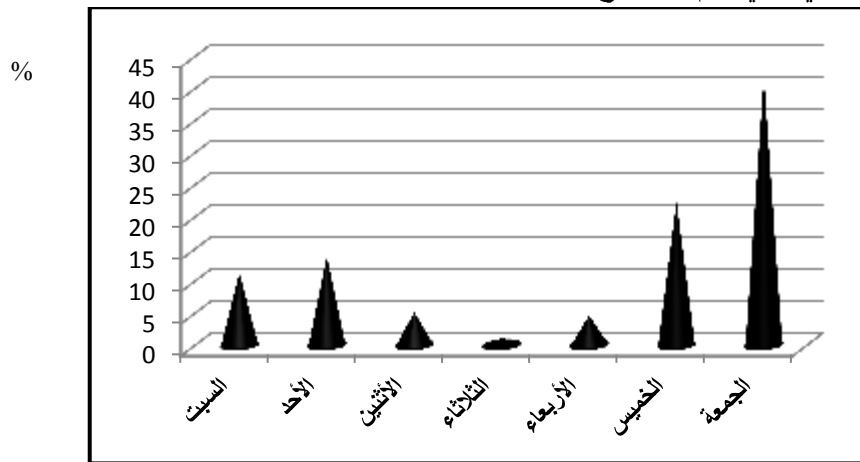
يفضل حوالي ٧١,٤% من عينة ركاب سيارات أوبر عدم تحديد أيام مفضلة للاستخدام، في حين حدد الآخرون أياماً مفضلة، ويعد الجمعة اليوم المفضل لعينة الركاب، حيث استحوذ على خمسي حجم عينة الذين يفضلون أياماً محددة (جدول ٨، شكل ٨)، ويُعزى ذلك إلى أنه يوم عطلة رسمية يقوم فيه بعض السكان برحلات ترفيهية واجتماعية، تلاه الخميس بما يزيد على خمس حجم عينة

جدول (٨) أيام الأسبوع المفضلة لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

اليوم	التكرارات	%
السبت	٢٢	١١,٢
الأحد	٢٧	١٣,٨
الاثنين	١٠	٥,١
الثلاثاء	٢	١
الأربعاء	٩	٤,٦
الخميس	٤٤	٢٢,٥
الجمعة	٨٢	٤١,٨
الجملة	١٩٦	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

الذين يفضلون أياماً محددة، ثم الأحد (١٣,٨%)، فالسبت (١١,٢%)، ومرد ذلك إلى أن الخميس يليه يوم عطلة، ويمثل الأحد عطلة للحرفيين، والسبت يوم عطلة لبعض المصالح الحكومية والمدارس، في حين تنخفض النسبة في باقي أيام الأسبوع بشكل لافت.



المصدر: جدول (٨).

شكل (٨) أيام الأسبوع المفضلة لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

٨- الأوقات المفضلة للاستخدام خلال اليوم:

أعرب ثلث عينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عن تحديد الأوقات المفضلة لهم خلال اليوم في استخدام أوبر (جدول ٩)، أما الغالبية العظمى منهم فيفضلون النهار (٦ص - ٦م)، بما يقرب من خمسي حجم العينة، خاصة في فترة الصباح (٦ - ١١ص) مقارنة بفترتي الظهر (١١ص - ٣م) والعصر (٣م - ٦م)، تلاهم ربع عينة الركاب يفضلون استخدامها ليلاً (٦م - ٦ص)، وتضاءلت نسبة الذين يفضلونها طوال اليوم، حيث لم تتجاوز نسبتهم ٣,٧%، وبشكل عام يفضل الركاب الاعتماد عليها في فترة الصباح مقارنة بباقي فترات اليوم، وربما يُعزى ذلك إلى استخدامها في الوصول إلى مقر العمل.

جدول (٩) الأوقات المفضلة لاستخدام سيارات أوبر خلال اليوم لعينة الركاب في مدينة الإسكندرية

عام ٢٠١٨

الأوقات من اليوم	التكرارات	%
ليلاً (٦م-٦ص)	١٧٢	٢٥,٢
نهاراً	٢٠٠	٢٩,٣
صباحاً (٦ص-)	٢٤	٣,٥
ظهراً (١١ص-٣م)	٣٨	٥,٦
عصراً (٣م-٦م)	٢٥	٧
طوال اليوم	٢٢٤	٣٢,٣
لم يجيب	٦٨٣	١٠٠
الجملة		

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

وتبقي ضرورة الإشارة إلى تأثير نوع المستخدمين في الأوقات المفضلة من اليوم، إذ أظهرت الدراسة الميدانية زيادة نسبة المستخدمين من الإناث الذين يفضلونها في فترة النهار، لتضم ثلاثة أخماس الركاب من الإناث، لذلك من البدهي أن تنخفض في فترة الليل لتبلغ ٣٥,٢%. أما بالنسبة للركاب الذكور فبلغت نسبة من يفضلون استخدامه نهاراً ٥٥,٢% منهم، في حين بلغت نسبة فترة الليل ٣٩%، الأمر الذي يشير إلى تفضيل الإناث والذكور استخدام سيارات أوبر في فترة النهار.

٩- الصحبة:

أعرب ٢٤٠ راكباً، يشكلون أكثر من ثلث جملة عينة ركاب سيارات شركة أوبر بصحبتهم لآخرين، وذلك لمشاركة تعريف الركوب فيما بينهم، ويعد ذلك عامل جذب للركاب، لأن شركة أوبر تسمح بركوب حتى أربعة أفراد بالغين ويزيد العدد في حالة اصطحاب أطفال، ويمكن أن ينزل كل فرد في مكان مختلف بشرط أن يكون على مسار الرحلة، وهي ميزة لأوبر مقارنة "بالتاكسي" الذي يزيد من تعريف الركوب في هذه الحالة، وتبين أن معظم من يفضلون الصحبة من الإناث، إذ بلغت نسبتهم ٦١,٧% من حجم عينة الركاب الذين يفضلونها بصحبة آخرين، وربما يرجع ذلك إلى شعورهم بالأمان أكثر من استخدامها بشكل فردي، في حين شكل الذكور النسبة الباقية من عينة الركاب الذين يفضلونها بصحبة آخرين (٣٨,٣%).

ثالثاً: تأثير أوبر في وسائل النقل بمدينة الإسكندرية

تواجه شركة أوبر مشكلات قانونية وتنظيمية في معظم دول العالم المقدمة لخدماتها بها، حيث توقف نشاطها في عدة دول إما بشكل مؤقت أو دائم، وتعد لندن أهم المدن التي أوقفت خدمة أوبر في سبتمبر عام ٢٠١٧، وينطبق نفس الحال على أوبر مصر، حيث أصدرت محكمة القضاء الإداري في

٢٠ / ٣ / ٢٠١٨ حكماً بإلزام الحكومة بوقف نشاط أوبر، وكريم مع وقف التطبيقات الخاصة بهما، وأمرت بإحالة موضوع الدعوى لهيئة مفوضي الدولة لإعداد تقرير بالرأي القانوني فيها، وأسهم ذلك في قيام الحكومة بإحالة قانون تنظيم خدمات النقل البري للركاب باستخدام تكنولوجيا المعلومات إلى مجلس النواب، والذي يقنن أوضاع شركات النقل التشاركي، ويضمن حقوق العملاء والسائقين والشركة والدولة والعادلة لسائقي "التاكسي" والذي أصدر في يونيو ٢٠١٨.

تسعى الدراسة لمعرفة الوسائل التي اعتمد عليها ركاب سيارات شركة أوبر قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها بالمدينة، ومن دراسة جدول (١٠) يمكن استخلاص الاعتبارات التالية:

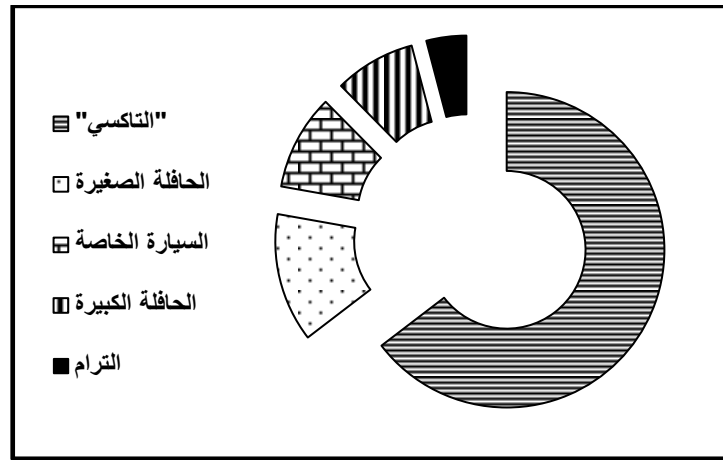
- أعرب ما يقرب من ثلثي عينة الركاب أنهم كانوا يعتمدون على سيارات "التاكسي" في رحلاتهم، وهو ما يتفق مع دراسة ماكنزي وبايز عام ٢٠١٦، حيث استحوذت على ٤٦% من بعض أسواق نقل الركاب في الولايات المتحدة الأمريكية (Mckenzie, G., and Baez, C., 2016: 187)، مع ملاحظة ارتفاع النسبة بشكل لافت في مدينة الإسكندرية، وقد يعزى ذلك إلى أن "التاكسي" تعد وسيلة مريحة مقارنة بوسائل النقل الأخرى مثل: "الميكروباص والترام"، عكس الحال في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ تنتبع جميع وسائل النقل بالاهتمام.

جدول (١٠) وسائل النقل المستبدلة بسيارات شركة أوبر لعينة الركاب في مدينة الإسكندرية عام

٢٠١٨

الوسيلة	التكرارات	%
"التاكسي"	٤٤١	٦٤,٦
الحافلة الصغيرة "الميكروباص"	٩٠	١٣,٢
السيارة الخاصة	٦٧	٩,٨
الحافلة الكبيرة (أتوبيس النقل)	٥٧	٨,٣
الترام	٢٨	٤,١
الجملة	٦٨٣	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.



المصدر: جدول (١٠).

شكل (٩) وسائل النقل المستبدلة بسيارات شركة أوبر لعينة الركاب في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

- اعتماد عدد قليل من ملاك السيارات الخاصة على أوبر، حيث بلغت نسبتهم ٩,٨% من جملة عينة الركاب، مما يشير إلى أن أوبر لم تؤثر بشكل ملحوظ على تغيير نمط الركاب بالمدينة، وأن مبدأ المشاركة لم يصل إلى مستوى مرض.
- ضالة نصيب شركة أوبر من مستخدمي وسائل النقل التقليدية في المدينة مثل: "الميكروباص" (١٣,٢%) وأتوبيسات النقل العام (٨,٣%) و"الترام" (٤,١%)، ويرجع ذلك إلى كون هذه الوسائل ليست بديلاً لسيارات أوبر، إذ تنصف بانخفاض السرعة وقلة تعريفة الركوب.

ونستخلص مما سبق أن شركة أوبر لم تسهم في إضافة مستخدمين جدد إلى منظومة النقل الحضري بالمدينة سوى ملاك السيارات الخاصة الذين لا تزيد نسبتهم على عشر حجم العينة، أما ٩٠,٢% الباقون كانوا يعتمدون على وسائل النقل التقليدية في المدينة مثل: "التاكسي"، و"الميكروباص"، "أتوبيس" النقل العام، "الترام"، ولا يتفق ذلك مع دراسة شو Chu عام ٢٠١٥ التي أوضحت أن المزايا التنافسية لشركات شبكات النقل TNCs من انخفاض تعريفة الركوب، والراحة والمرونة نتج عنها إضافة مستخدمين جدد لها، كما أنها أسهمت في تغيير نمط المستخدمين النيوزيلنديين من الملكية إلى المشاركة (Chu, Yuet, 2015:36-37).

رابعاً: خصائص ركاب سيارات أوبر ومستويات رضاهم

ترجع أهمية دراسة خصائص الركاب إلى الاعتماد عليها في تفسير عوامل تفضيل المستخدمين لأوبر وخصائص رحلاتهم وطبيعتها، ومدى رضاهم عنها وسيلةً للتنقل داخل المدينة.

١- خصائص الركاب:

وتتضمن محل الإقامة والتركيب النوعي والعمر، والحالة التعليمية والمهنية، ومتوسط الدخل الشهري.

أ- محل الإقامة:

تشير أرقام الدراسة الميدانية (جدول ١١، شكل ١٠) إلى تفوق حي شرق على أحياء المدينة كافة^(١) بما يزيد على خمسي حجم عينة الركاب، ويعزى ذلك إلى كونه أكبر أحياء المدينة من حيث عدد السكان، إذ يستحوذ على ٢٧,٦% من جملة السكان بالمدينة، إضافة إلى أنه يحتوى على مناطق راقية تتصف بارتفاع المستوى الاقتصادي والاجتماعي لقاطنيها مثل: سيدي جابر وبولكي ورشدي وسموحة قادرة على تحمل تعريفة الركوب المرتفعة.

جدول (١١) عينة ركاب سيارات أوبر بأحياء مدينة الإسكندرية مقارنة بعدد السكان عام ٢٠١٨

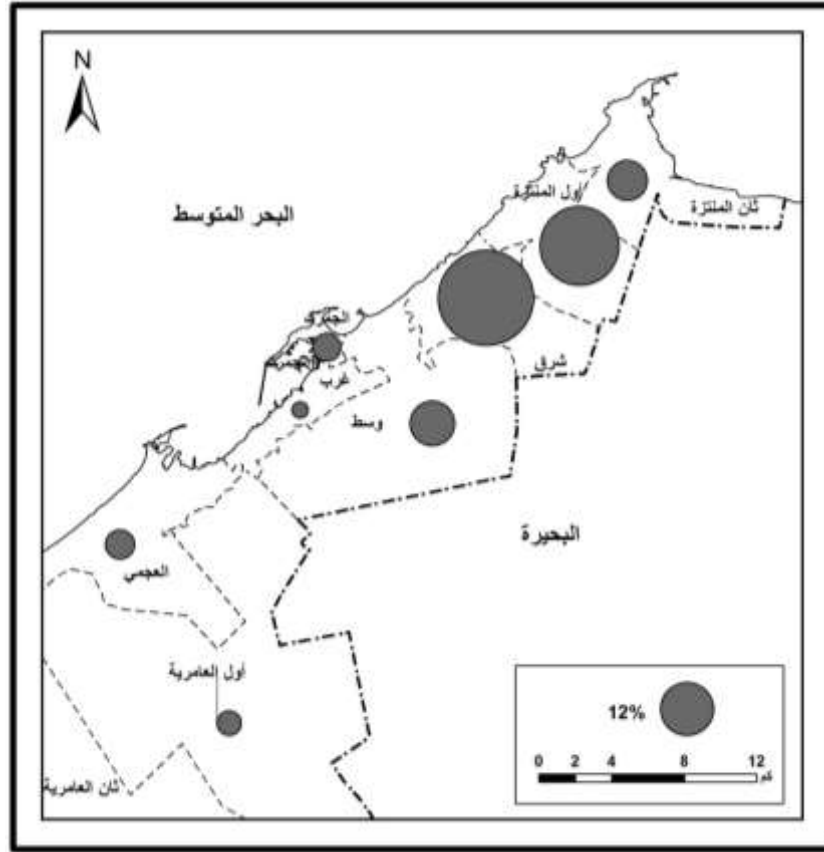
الحي	السكان *		عينة الركاب **	
	العدد	%	التكرارات	%
الجمرك	١٥٩٢٨٤	٣,١	٢٥	٣,٧
العجمي	٤٨٠٢٦٨	٩,٤	٢٧	٤
أول	٤٨٢٦٥٠	٩,٤	١٩	٢,٨
ثان العامرية	٢٨٢٧٠٣	٥,٥		
أول المنتزه	١٠٦٠٨١٣	٢٠,٨	١٩٩	٢٩,١
ثان المنتزه	٥٥٠٠٧٥	١٠,٨	٥١	٧,٥
شرق	١٤٠٧٦٠٢	٢٧,٦	٢٩٠	٤٢,٤
غرب	٣٦٢٣٠٨	٧,١	٨	١,٢
وسط	٣٢١٨٢٧	٦,٣	٦٤	٩,٣
الجملة	٥١٠٧٥٣٠	١٠٠	٦٨٣	١٠٠

المصدر: * الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، بيانات منشورة.

** نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

(١) استبعدت مدينة ومركز برج العرب لموقعها خارج المدينة.

يأتي حي أول المنتزة في المرتبة الثانية بنسبة ٢٩,١% من جملة عينة الركاب، لاحتلاله المرتبة الثانية في عدد السكان، بأكثر من خمس جملة سكان المدينة، يليه وسط، ثم ثان المنتزة بنسبة ٩,٣%، ٧,٥% لكل منهما على الترتيب، وتفاوتت نسبة سكانهما إلى جملة سكان المدينة، إذ بلغت ٦,٣، ١٠,٨%، لاحتوائهما على بعض المناطق متوسطة المستوى.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

شكل (١٠) توزيع عينة ركاب سيارات أوبر وفقاً لمحل إقامتهم بأحياء مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨ جاءت أحياء المعجى وأول العامرية، وثان العامرية، والجمرك، وغرب في المرتبة الأخيرة بنسبة لا تزيد على ٤% من جملة عينة الركاب لأي منها، ويرجع ذلك إلى انخفاض نسبتها إلى جملة سكان المدينة، إذ تتراوح بين ٣,١%، ١٤,٩%، إضافة إلى انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي لسكانها مقارنة بباقي أحياء المدينة، الأمر الذي أدى إلى قلة استخدامهم لوسائل النقل الذكية واعتمادهم على الوسائل التقليدية.

ب- التركيب النوعي والعمرى:

هدتنا الدراسة الميدانية إلى تفوق الذكور على الإناث في استخدام سيارات أوبر بمدينة الإسكندرية، بحوالي ثلاثة أخماس عينة الركاب (جدول ١٢)، وهو ما يتفق مع دراسة رايلي وزملائه في مدينة سان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية والتي خلصت إلى أن ٦٠% من مستخدمي شركات شبكات النقل ذكور (Rayle, L., et al., 2016: 168)، وسبب ذلك أنهم أكثر ارتباطاً بالأعمال والأكثر حركة وقدرة على التنقل مقارنة بالإناث، ولا يخشون استخدام سيارات أوبر بالليل، أو بمفردهم.

أظهرت الدراسة الميدانية استحواذ الفئة العمرية (٢٠، لأقل من ٣٥ سنة) على ما يزيد على نصف حجم العينة (جدول ١٢)، ومرد ذلك إلى أنهم أكثر نشاطاً وحركة وتأثيراً في سوق العمل، إضافة إلى استحواذهم على المرتبة الثانية من حيث عدد السكان في مدينة الإسكندرية بنحو الربع، ويتفق ذلك مع دراسة بعض الزملاء عن مدينة سان فرانسيسكو (Rayle, L., et al., 2016: 168).

تحتل الفئة (٣٥، لأقل من ٥٠ سنة) المرتبة الثانية بنحو خمس عينة الركاب، تتبعها الفئة (أقل من ٢٠ سنة) بنسبة ١٤,٦%، مع ملاحظة أن معظمهم يستخدمون سيارات أوبر في رحلاتهم إلى المدارس ومراكز الدروس الخصوصية والأندية ومراكز الشباب، ويقومون بالرحلات مجموعات، مما يسهم في انخفاض تعريفة الركوب لمشاركة بعضهم بعضاً.

جدول (١٢) نسب عينة فئات سن ركاب سيارات أوبر مقارنة بمثيلتها لسكان مدينة الإسكندرية عام

٢٠١٨

فئة السن	% من سكان المدينة *	عينة الركاب **	
		التكرارات	%
أقل من ٢٠	٤٧	١٠٠	١٤,٦
٢٠-٣٥	٢٤,١	٣٨١	٥٥,٨
٣٥-٥٠	١٦,٢	١٣٨	٢٠,٢
٥٠-٦٥	١٠,٣	٤٤	٦,٤
٦٥ فأكثر	٢,٤	٢٠	٢,٩
الجملة	١٠٠	٦٨٣	١٠٠

المصدر: * الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، بيانات منشورة.

** نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

وتنقل نسبة الفئتين (٥٠، لأقل من ٦٥ سنة)، (٦٥ سنة فأكثر)، إذ تبلغ ٦,٤%، ٢,٩% لكل منهما على الترتيب، ويفسر ذلك امتلاك بعضهم سيارات خاصة لارتفاع دخلهم الشهري ومستوى

معيشتهم، خاصة للفئة الأولى، أما فئة كبار السن (٦٥ سنة فأكثر) فهي أقل حركة، مما يُقصر رحلاتهم على العلاج والترفيه أوزيارة الأقارب والأصدقاء.

ج- الحالة التعليمية:

استحوذ الركاب ذوو المؤهلات الجامعية على ثلثي حجم العينة (جدول ١٣، شكل ١١)، ويشير ذلك إلى أن ركاب شركة أوبر أكثر تعليمًا لإدراكهم فوائدها الملموسة ورضاهم عنها وسيلة للتنقل داخل المدينة، وربما لاستخدامها التطبيقات الحديثة، وقد بلغت نسبتهم ١٨% من جملة سكان المدينة عام ٢٠١٧، وهي بذلك تحتل المرتبة الرابعة بعد أصحاب المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة، وأقل من المتوسط (ذوى الشهادات الابتدائية والإعدادية والثانوية)، والأميين بالمدينة.

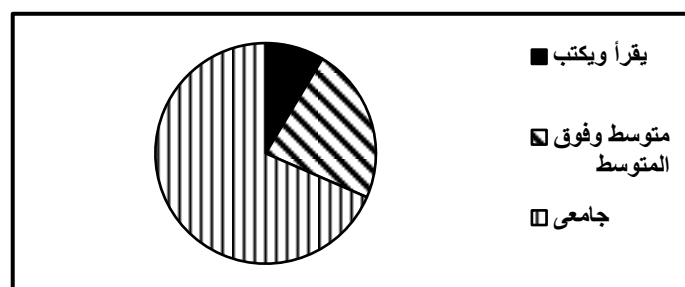
جدول (١٣) نسب عينة الحالة التعليمية لركاب سيارات أوبر مقارنة بمثيلتها لسكان مدينة الإسكندرية

عام ٢٠١٨

عينة الركاب **		% من سكان المدينة *	الحالة التعليم ^(١)
%	التكرارات		
٨,٦	٥٩	١٠,٧	يقرأ ويكتب
٢٢,٩	١٥٦	٣٢,٣	متوسط وفوق المتوسط
٦٨,٥	٤٦٨	١٨	جامعى
١٠٠	٦٨٣	٦١	الجملة

المصدر: * الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، بيانات منشورة.

** نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.



المصدر: جدول (١٣).

شكل (١١) التوزيع النسبي للحالة التعليمية لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام

٢٠١٨

(١) تتوزع النسبة الباقية علي فئات الأقل من المتوسط (١٩,٣%)، والأميين (١٩%)، التربية الفكرية (٠,٧%).

احتل ذوو المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة المرتبة الثانية، بما يزيد على خمس العينة، وانخفضت نسبة الذين يقرأون ويكتبون، إذ لم تتجاوز ٨,٦%، وهى تقترب من نسبتهم إلى جملة سكان المدينة (١٠,٧%)، ويرجع ذلك إلى اعتمادهم على النقل الذكي، ولتوافقها مع إمكاناتهم، لذلك فهم يعتمدون على وسائل النقل التقليدية، بما فيها استخدام سيارة الأجرة "التاكسي" لمن يتمتع بمستوى دخل مناسب.

د- المهنة:

يشكل الطلاب، خاصة بالجامعة خمسي عينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية (جدول ١٤)، لاعتمادهم على التنقل في مجموعة ومشاركة تعريفة الركوب، مما يجعلها أقل تكلفة مقارنة "بالتاكسي"، إضافة إلى رغبتهم في تقليد كل ما هو جديد، كما أنهم الفئات العمرية الأكثر حركة ووجاهة.

جدول (١٤) مهنة عينة ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

المهنة	التكرارات	%
طالب	٢٧٣	٤٠
قطاع خاص	١٥٧	٢٣
أعمال حرة	٨٩	١٣
حكومة وقطاع	٨٤	١٢,٣
لا يعمل	٤٢	٦,١
معاش	٣٨	٥,٦
الجملة	٦٨٣	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

يحتل العاملون في القطاع الخاص المرتبة الثانية بين عينة الركاب، بما يقرب من ربع العينة، ويرجع ذلك إلى ارتفاع دخول بعضهم، وربما لكثرة أعدادهم من حجم القوى العاملة بالمدينة، مما يمكنهم من استخدام سيارات شركة أوبر دون عبء، وهم أكثر حركة مقارنة بباقي العاملين في المجالات الأخرى، يليهم أرباب الأعمال الحرة بنسبة ١٣%، ثم العاملون بالحكومة وقطاع الأعمال بنسبة ١٢,٣%، ويفسر ذلك انخفاض دخولهم الشهرية، في حين يأتي المتعطلون (٦,١%) وأصحاب المعاش في المرتبة الأخيرة (٥,٦%)، لعدم وفرة المال أو قلته.

هـ- الدخل الشهري:

استجاب أكثر من نصف حجم عينة ركاب سيارات أوبر للإجابة عن متوسط الدخل الشهري، وتراوح بين ٢٠٠، ١٤ ألف جنيه، بمتوسط ٣٢٥٠ جنيه.

ومن دراسة جدول (١٥) يمكن استخلاص الاعتبارات التالية:

- تراوح دخول ما يقرب من خمسي عينة الركاب بين ٢، ٤ آلاف جنيه شهريًا، مما يشير إلى توسط دخلهم الشهري، وإن كان يميل إلى الانخفاض.
- انخفاض الدخل الشهري عن ألفي جنيه شهريًا لما يزيد على ربع حجم عينة الركاب، وهو يرتبط معظمه بالطلاب الذين يعتمدون على مزاولة أعمال بأجر يومي، أو الاعتماد على رب الأسرة في توفير احتياجاتهم من المال، كما أنهم يشاركون الغير في تعريف الركوب.
- قلة استخدام سيارات أوبر مع زيادة الدخل الشهري، الذي يتراوح بين ٤، ٦ آلاف جنيه، إذ بلغت نسبتهم ١٧,١%، وتخفض إلى ٦,٥% في حالة الدخل من ٦، ٨ آلاف جنيه شهريًا، وتدرجياً مع زيادة الدخل، إلى أن سجلت الفئة ١٠ آلاف فأكثر نسبة لا تتجاوز ١,٩%، وقد يفسر ذلك اعتماد كثير منهم على سياراتهم الخاصة، يؤكد ذلك معامل الارتباط، إذ أظهر علاقة عكسية متوسطة بينهما بلغت قيمته (٠,٦٨٩).

وبشكل عام يرتبط استخدام سيارات أوبر بمدينة الإسكندرية بأصحاب الدخل التي تتراوح بين (٢، ٤ آلاف جنيه) وهي دخول منخفضة ومتوسطة، وهو ما لا يتفق مع دراسة كل من برازيل وكيرك التي أوضحت ارتباطها بذوي الدخل المرتفعة الذين لا يقودون سياراتهم الخاصة بأنفسهم في مدينة نيويورك (Brazil, N. and Kirk, D. S., 2016: 196-197).

جدول (١٥) الدخل الشهري لعينة ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

فئة الدخل	التكرارات	%
أقل من ألفين	١٠٦	٢٨,٦
٢، ٤	١٥١	٤٠,٩
٤، ٦	٦٣	١٧,١
٦، ٨	٢٤	٦,٥
٨، ١٠	١٨	٤,٩
١٠ آلاف فأكثر	٧	١,٩
الجملة	٦٨٣	١٠٠

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

٢- مستويات رضا ركاب سيارات أوبر:

قاس البحث رضا الركاب عن شركة أوبر، ومعاملة السائقين المشاركين فيها، وقيمة تعريف الركوب، والشوارع داخل المدينة.

أ- أوبر وسياراتها:

مع حادثة سيارات أوبر وسيلة نقل داخل المدن توجب قياس رضا الركاب عنها للوقوف على أهميتها وإمكانية استمرارها مستقبلاً، وقد أظهرت الدراسة الميدانية رضا عينة الركاب عنها، حيث بلغت نسبة الرضا ٩٠%، ويتفق ذلك مع دراسة ميتندورف Mittendorf التي أظهرت أن الثقة في أوبر تؤثر بشكل إيجابي على نوايا الركاب في طلب الرحلات، على العكس الثقة في سائقي أوبر والتي ليس لها أهمية وتأثير (Mittendorf, C., 2017: 5845)، ويرجع ذلك إلى مميزاتها المتعددة والتي تجعلها مفضلة مقارنة بوسائل النقل الأخرى، وكونها وسيلة آمنة ومريحة، وتعريف ركوبها محددة، كما يتيح التطبيق تقييم الراكب للسائق بمستويات تتراوح بين (١) والتي تشير إلى عدم الرضا، (٥) والتي تعني الرضا التام، وبالمثل يقوم السائق بتقييم الراكب، مما يساهم في تحسين الخدمة واستبعاد السائقين غير المناسبين.

وتعطي شركة أوبر رحلات مخفضة لركابها لتشجيعهم على الاستمرار في استخدامها، إضافة إلى أنه يمكن شحن مبلغ من المال لحساب الراكب برقم الهاتف المحمول، يستطيع استخدامه في الرحلات المستقبلية.

وتعمل شركة أوبر على تشغيل السيارات الحديثة المكيفة التي تشكل جذباً للركاب الذين يسعون وراء الراحة والرفاهية في الانتقال من مكان لآخر داخل المدينة، كما أن مبدأ مشاركة الرحلة مع الأصدقاء والزملاء يساهم في خفض تعريف الركوب للفرد.

ب- السائقون:

أكد حوالي ٩٦,٨% من عينة الركاب رضاهم عن سلوك السائقين، إضافة إلى مظهرهم اللائق وحرصهم على راحتهم، وأخذ رأيهم في فتح أو إغلاق نوافذ السيارة، وتشغيل الموسيقى والأغاني والتكييف، ونوه الركاب إلى أن ذلك يرجع إلى أن غالبية السائقين من ذوى المؤهلات المتوسطة والجامعية، إضافة إلى اعتماد الشركة على تقييم السائق بعد انتهاء الرحلة مباشرة من مستويات تتراوح بين ١، ٥.

ج- تعريف الركوب:

أعرب ما يقرب من ٩٤,٧% من عينة الركاب رضاهم عن تعريف الركوب، وربما يفسر ذلك إمكانية مشاركتها مع الأصدقاء والزملاء المشاركين في الرحلة نفسها، كما أن كون التعريف محددة من قبل التطبيق، ولها طريقة ثابتة معلنة يتم تحديدها بواسطتها، إضافة إلى العروض المخفضة للتعريف أحياناً إلى ٥٠% من قيمتها وبحد أقصى ٢٠ جنيه للرحلة الواحدة.

وبعد رضا الركاب عن سيارات أوبر وسائقيها وتعريفها مؤشراً جيداً على نجاح الشركة بمدينة الإسكندرية، يؤكد ذلك رغبة ٩٨,٨% من الركاب في استخدامها للتنقل داخل المدينة مستقبلاً.

د- الشوارع بالمدينة:

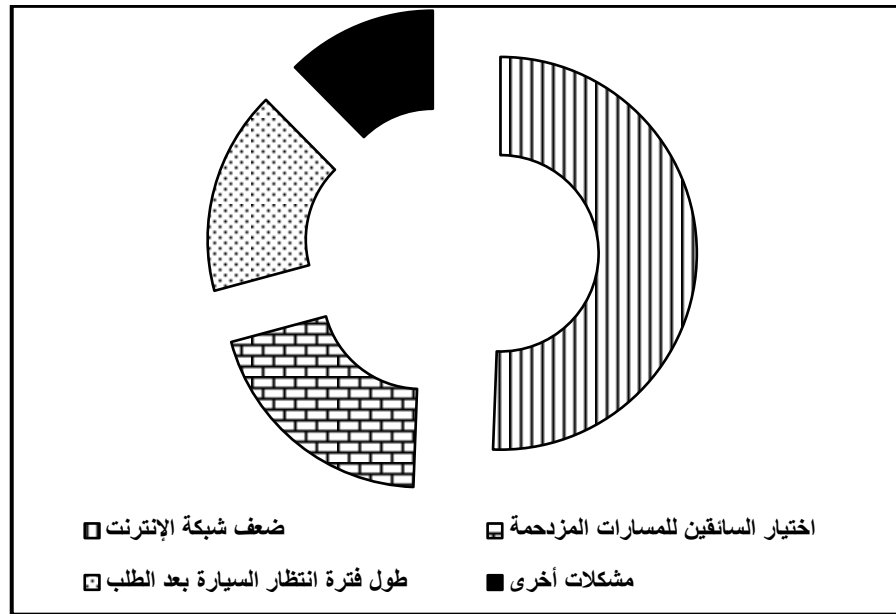
تقل نسبة رضا ركاب سيارات أوبر عن حالة الشوارع في المدينة مقارنة بباقي عناصر الخدمة، حيث بلغت ٨٥,٢%، ويرجع ذلك إلى الازدحام المروري في الشوارع الرئيسية، خاصة وقت الذروة، ومع تدهور حالة الرصف في أجزاء منها، ونوه الركاب إلى ضرورة الاهتمام برصف الشوارع ورفع كفاءتها باستمرار، لضمان الوصول في وقت مناسب وبدون التعرض إلى المطبات المزعجة، خاصة كبار السن والنساء.

ويتسبب سوء حالة رصف الشوارع وانخفاض كفاءتها والازدحام المروري في زيادة تعريف الركوب، كون شركة أوبر تعتمد في حسابها على مسافة الرحلة وزمنها، إذ ربما نجد أن بعض مسارات الرحلات التي تسلك الشوارع الجانبية تأخذ مسافة أطول، ولكن في زمن أقل للوصول إلى الوجهة المطلوبة، مقارنة بمسارات الرحلات التي تسلك الشوارع الرئيسية، فليس شرطاً أن المسار الأقصر في المسافة هو الأسرع في الوصول، إذ ربما لو تم الأخذ في الاعتبار الإشارات وفترة توقفها وحجم الحركة في الشوارع، سيؤدي ذلك إلى رفع كفاءة النقل والحركة داخل المدينة.

وقد أوضح كل من سانتوسو Santoso، ونيلوه Nelloh أن المنفعة الاقتصادية Economic benefit والمتعة Enjoyment العائدة على ركاب شركات النقل الذكي بإندونيسيا، لهما تأثيرهما الإيجابيين في رضا الركاب ونيتهم الاستمرار في استخدامها مستقبلاً (Santoso, A. S., & Nelloh, 2017: 385-386)، وهو ما يتفق مع الدراسة إلى حد كبير.

خامساً: مشكلات الركاب ومقترحاتهم

أبدى ٢٨١ راكباً عن مواجهة مشكلات، وهو ما يكون خمسي حجم العينة، وهذا لا يتعارض مع ارتفاع نسبة رضاهم عنها وسيلة للنقل، ربما لمقارنتها "بالتاكسي" الذي يتبعه مشكلات كثيرة في الاستخدام منها ترك السائقين للعداد لحساب تعريف الركوب وخضوعها في أحيان كثيرة للمغالاة، مما يضطر الركاب لتخفيض قيمة التعريف وقد يتبعه حدوث مشاحنات ومشاجرات، وقدم بعض سيارات "التاكسي" العاملة بالمدينة وما ينتج عنها من قلة راحة الركاب، وتتمثل مشكلات ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية في ضعف شبكة الإنترنت (شكل ١٢)، واختيار بعض السائقين للمسارات المزدحمة، وطول فترة انتظار السيارة بعد طلبها على التطبيق، إضافة إلى السلوكيات الخاطئة لبعض السائقين، وارتفاع تعريف الركوب.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠١٨.

شكل (١٢) مشكلات ركاب سيارات أوبر في مدينة الإسكندرية عام ٢٠١٨

١- ضعف شبكة الإنترنت:

تستحوذ على نصف مشكلات عينة الركاب، ويترتب عليها بطء في التطبيق، بل والانقطاع عن الخدمة، ويعزى ذلك إلى اعتماد معظمهم على الإنترنت من الهاتف المحمول، خاصة حينما لا تتوفر شبكة "واي فاي" معتمدة على الهاتف الثابت، وتعد شركة أوبر ليست طرفاً في وجودها أو يمكنها حلها، حيث تتوقف على قيمة باقة الهاتف المحمول لكل راكب.

٢- اختيار السائقين للمسارات المزدحمة:

تستأثر بخمس مشكلات عينة الركاب، ويرجع ذلك إلى أن معظم السائقين يعتمدون بشكل أساسي على المسارات التي يوفرها التطبيق بغض النظر عن الازدحام المرور في تلك المسارات، واقتراح حوالي ١٤,٨% من جملة من تقدموا بمقترحات ضرورة وضع حجم حركة المرور وإشارات التوقف في الاعتبار عند تحديد مسارات الرحلات، فقد تودى الشوارع الجانبية أحياناً إلى الوصول إلى المقصد في وقت أقل.

٣- طول فترة انتظار السيارة بعد طلبها:

تشكل ١٦,٨% من مشكلات عينة الركاب، وربما يفسر ذلك انتفاء كفاية أعداد السيارات لطلب الرحلات بالمدينة، وهو أمر يصعب نفيه أو تأكيده لأن شركة أوبر لم توفر بيانات خاصة بعدد السائقين أو الرحلات في المدينة، وقد أعرب ما يقرب من ١٧% من جملة من تقدموا بمقترحات

ضرورة زيادة أعداد السيارات لتغطية مناطق أكثر داخل المدينة، خاصة خلال شهور فصل الصيف وأيام الأعياد ووقت الذروة.

٤- مشكلات أخرى:

تتضاءل نسبتها لتبلغ ١٢,٤% من جملة مشكلات عينة الركاب، وتتمثل في السلوكيات الخاطئة لبعض السائقين (٧,٣%)، وارتفاع تعريف الركوب، إذ أعرب بعض الركاب رفض بعض السائقين تشغيل المكيف في الفترات التي ترتفع فيها درجات الحرارة، وأحياناً يرفعون صوت مشغل الموسيقى، والتعالي على الركاب ومعاملتهم بشكل غير مرض، واقترح ربع جملة من تقدموا بمقترحات ضرورة تدقيق شركة أوبر في اختيار السائقين من حيث التعامل مع الركاب بشكل لائق، والاستغناء عن السائقين ذوي التقييم المنخفض.

أما ارتفاع تعريف الركوب فلم يستحوذ إلا على نسبة قليلة من المشكلات (٥,١%)، ربما يرجع إلى إمكانية مشاركة الزملاء والأصدقاء في دفع الأجرة، لذلك يفضلها الطلاب في الذهاب إلى مراكز الدروس الخصوصية والأندية الرياضية أو الزيارات العائلية. وقد قدم ٨,٥% ممن أبدوا مقترحات ضرورة توفير أرقام للتواصل مع شركة أوبر في الحالات الطارئة والشكوى، أو إمكانية تقديم شكوي على شبكة المعلومات الدولية.

النتائج والمقترحات

أولاً: النتائج

وبعد فقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها:

- تعد تعريف الركوب السبب الرئيس لتفضيل استخدام سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية، وذلك لكونها محددة القيمة، مع إمكانية دفعها نقداً أو إلكترونياً، تلاها جودة الخدمة، ثم توافر الوسيلة على مدار اليوم.
- لم تُسهم شركة أوبر في إضافة ركاب جدد إلى منظومة النقل الحضري بالمدينة سوى ملاك السيارات الخاصة الذين لا تزيد نسبتهم على عشر العينة، أما باقي العينة فاعتمدوا على وسائل النقل التقليدية بالمدينة قبل أوبر، خاصة "التاكسي".
- انتشار استخدام سيارات شركة أوبر في المدينة عام ٢٠١٧، إذ استحوذ على ثلاثة أخماس عينة الركاب.
- تتصف أوبر بجودة خدماتها المقدمة في مدينة الإسكندرية وكفاءتها، حيث يقل متوسط زمن وصول السيارة بعد طلبها على التطبيق.
- ارتباط استخدام سيارات شركة أوبر مع ارتفاع مستوى الدخل الشهري للراكب، ويعنى ذلك أن هناك قطاعاً عريضاً من سكان المدينة لا يستخدمون سياراتها.
- الجمعة هو اليوم المفضل لاستخدام سيارات شركة أوبر، تلاه الخميس، ثم الأحد.
- توزيع الشوارع ذات الطلب الكثيف لرحلات سيارات شركة أوبر في أحياء وسط، وشرق، وأول المنتزة، مثل "الكورنيش"، وأحمد عرابي، وصلاح سالم، وفؤاد، والمعسكر الروماني، والمشير أحمد اسماعيل، وسوريا، وشعراوي، وخالد بن الوليد.
- موقع الأقسام كثيفة الطلب لرحلات سيارات شركة أوبر في قلب مدينة الإسكندرية ووسطها، وتتضمن المنشية، وسيدى جابر، وباب شرق، والعتارين، ومحرم بك، وأول المنتزة.
- استخدام أكثر من ثلث جملة حجم العينة سيارات شركة أوبر بصحبة آخرين، وذلك لمشاركة تعريف الركوب فيما بينهم، خاصة المستخدمين الإناث.
- تفوق حي شرق على أحياء المدينة كافة بنسبة تزيد على خمسي عينة المستخدمين، ويعزى ذلك إلى كونه أكبر أحياء المدينة من حيث عدد السكان، إضافة إلى أنه يكثر به السكان من ذوي الدخل المرتفع.
- يتسم ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية بصغر أعمارهم، حيث استحوذت الفئة العمرية (٢٠ - ٣٥ سنة) على نصف حجم العينة.

- يُعد ركاب سيارات شركة أوبر في المدينة الأكثر تعليمًا، لذلك يرضون عنها وسيلةً للتنقل، إذ استحوذ الركاب من ذوى المؤهلات الجامعية على ثلثي العينة.
- يُعد ركاب سيارات شركة أوبر في المدينة من ذوى الدخل الشهري المتوسط (٢، ٤ آلاف جنيه) والدخل الشهري المرتفع (٤ آلاف، ٤ ألف جنيه)، الأكثر استخدامًا لسياراتها.
- رضا ركاب سيارات شركة أوبر عن السائقين وتعريفه الركوب، في حين يقل رضاهم عن حالة الشوارع بالمدينة.
- قلة المشكلات التي تواجه ركاب سيارات شركة أوبر، إذ اقتصرَت على ضعف شبكة الإنترنت، واختيار السائقين للمسارات المزدحمة، وطول فترة انتظار السيارة بعد الطلب على التطبيق، والسلوكيات الخاطئة لبعض قائدي السيارات، وإن تباينت نسبة كل منها.

ثانيًا: المقترحات

توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة الإسراع في إعداد اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم خدمات النقل البري للركاب باستخدام تكنولوجيا المعلومات، والذي يقنن أوضاع شركات النقل التشاركي بمصر، حيث صدر في يونيو ٢٠١٨.
- تشجيع شركات النقل الذكي للعمل في المدن الرئيسية، لدورها الملموس في حل مشكلات النقل الحضري، وذلك عن طريق تقليل أعداد السيارات في الشوارع، وما ينتج عنها من تخفيف الازدحام المروري، خاصة أوقات الذروة، وما يتبعه من خفض معدلات التلوث الناجمة عن حركة السيارات، وربما يؤدي انتشارها بمدينة الإسكندرية إلى تغير سلوكيات بعض سائقي سيارات الأجرة " التاكسي"، حيث شرع بعضهم في استخدام العداد لحساب تعريفه الركوب، واستبدال سياراتهم القديمة بأخرى جديدة.
- رفع الوعي المجتمعي لدى الأفراد بأهمية النقل الذكي وفوائده في تقليل تكلفة التنقل داخل المدينة، مما يسهم في تقليل العبء الاقتصادي عن كاهل الأسر.
- الاهتمام بإعادة رصف بعض الشوارع في مدينة الإسكندرية ورفع كفاءتها.
- تقليل نسبة البطالة بين الشباب المتعلم الذى يستطيع امتلاك سيارة خاصة، وذلك لإمكانية عملهم سائقين مشاركين في أوبر بدوام كلي أو جزئي بعد نهاية دوامهم من أعمالهم، مما يسهم في زيادة دخلهم الشهري.

ملحق (١) نموذج استبيان لعينة ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية

- رقم النموذج:.....

أولاً: خصائص الراكب:

١- النوع: ذكر () أنثى ()

٢- محل الإقامة: قسم:..... حي:.....

٣- السن: أقل من ٢٠ سنة () ٢٠-٣٥ () ٣٥-٥٠ () ٥٠-٦٥ () ٦٥ فأكثر ()

٤- الحالة التعليمية: يقرأ ويكتب () مؤهل متوسط وفوق متوسط () مؤهل جامعي ()

٥- المهنة: طالب () أعمال حرة () حكومة وقطاع الأعمال () خاص () بالمعاش () لا يعمل ()

٦- متوسط الدخل الشهري:.....

ثانياً: أسباب الاستخدام:

٧- ما هي أسباب استخدام سيارات أوبر:

- توافر الوسيلة على مدار اليوم () - الوصول بسرعة للاعتماد على الخرائط الرقمية ()

- حادثة السيارات المستخدمة في التنقل () - إمكانية دفع الأجرة نقداً أو إلكترونياً ()

- الأجرة محددة ولا تخضع للمغالاة أو الفصال () - أسباب أخرى () ماهي:.....

٨- ما هي الوسيلة التي استبدلت سيارات أوبر بها: "التاكسي" () السيارة الخاصة () أتوبيس النقل العام () "الترام" () مركبات الأجرة داخل المدينة ()

ثالثاً: خصائص الرحلة والمواعيد المفضلة:

٩- في أي عام بدأت استخدام سيارات أوبر:.....

١٠- متوسط زمن وصول المركبة بعد طلبها على تطبيق الموبايل:.....

١١- الرحلة الأكثر استخداماً إلى: المنزل () العمل () الأهل () التسوق () المطار () التنزه ()

الكشف الطبي () النادي () خارج المدينة ()

١٢- الاعتماد على أوبر في رحلة: الذهاب فقط () العودة فقط () الذهاب والعودة ()

١٣- زمن الرحلة الأكثر استخداماً لسيارات أوبر:.....

١٤- متوسط الأجرة للرحلة الأكثر استخداماً لأوبر:.....

١٥- عدد مرات الاستخدام في الشهر:.....

١٦- هل تستخدم أوبر بصحبة آخرين: نعم () لا ()

١٧- أوقات اليوم المفضلة في استخدام سيارات أوبر:.....

١٨- هل هناك أيام مفضلة لاستخدام سيارات أوبر: نعم () لا ()

١٩- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الأيام: السبت () الأحد () الاثنين () الثلاثاء () الأربعاء ()

الخميس () الجمعة ()

٢٠- هل تستخدم سيارات أوبر في المناسبات فقط: نعم () لا ()

٢١- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه المناسبات: الأعياد () أيام العطلات الرسمية () شهر رمضان () العطلة الأسبوعية ()

رابعاً: مستويات رضا الراكب عن سيارات أوبر:

- ٢٢- هل أنت راضٍ عن سيارات أوبر كوسيلة للنقل بوجه عام: نعم () لا ()
- ٢٣- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا:.....
- ٢٤- هل أنت راضٍ عن معاملة قائدي سائقي أوبر: نعم () لا ()
- ٢٥- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا:.....
- ٢٦- هل أنت راضٍ عن قيمة أجرة سيارات أوبر: نعم () لا ()
- ٢٧- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا:.....
- ٢٨- هل أنت راضٍ عن الطرق المؤدية إلى مكان الوصول: نعم () لا ()
- ٢٩- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا:.....
- خامساً: المشكلات:**

- ٣٠- ما هي المشكلات التي تتعرض لها عند استخدام سيارات أوبر:
- السلوكيات الخاطئة للسائقين () - طول فترة انتظار السيارة بعد الطلب ()
- ضعف شبكة الإنترنت وبطء التطبيق () - ارتفاع تعريفة الركوب ()
- اختيار قائد السيارة الطرق المزدحمة () - مشكلات أخرى ماهي:.....
- سادساً: المقترحات:**

- ٣١- ماهي مقترحاتك لتطوير النقل بسيارات أوبر:.....

ملحق (٢) نموذج استبيان لعينة سائقي سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية

- رقم النموذج:.....
- ١- ماهي الأقسام الأكثر طلباً للرحلات في المدينة على مدار السنة:.....
- ٢- ماهي المناطق الأكثر طلباً للرحلات في المدينة على مدار السنة:.....
- ٢- ماهي الشوارع الأكثر طلباً للرحلات في المدينة على مدار السنة:.....
- ٣- ماهي الأوقات الأكثر طلباً للرحلات في المدينة على مدار السنة:.....

ملحق (٣) شوارع مدينة الإسكندرية وفقاً لحجم طلب رحلات سيارات شركة أوبر عام ٢٠١٨

الشارع	التكرارات	%	الشارع	التكرارات	%
الكورنيش	١٥	٤,٩	مصطفى كامل	٩	٣
ابوقير	١٤	٤,٦	جميلة بوحريز	٩	٣
سوريا	١٢	٣,٩	الجلاء	٩	٣
المعسكر	١٣	٤,٣	محمد نجيب	٩	٣
المشير	١٤	٤,٦	محمود العيسوي	١٠	٣,٣
الإقبال	١٣	٤,٣	خليل حمادة	٩	٣
شعراوى	١٣	٤,٣	ملك حنفى	٨	٢,٦
جمال	١٢	٣,٩	أحمد لطفى السيد	٩	٣
خالد بن الوليد	١٢	٣,٩	صفية ز غول	٧	٢,٣

١٤ مابو	١٤	٤,٦	سعد ز غول	٦	٢
فكتور عمانويل	١٣	٤,٣	الأمير عبدالقادر	٦	٢
البرت الأول	١٢	٣,٩	المكس	٥	١,٦
توت عنخ أمون	١٢	٣,٩	النصر	٧	٢,٣
محمد فوزى	١٤	٤,٦	البيطاش/الهانوفيل	٨	٢,٦
بور سعيد	١٢	٣,٩	رأس التين	٦	٢
قنال السويس	١١	٣,٦	الدائرى	٤	١,٣
محرم بك	١٢	٣,٩	القاهرة	٣	١
فؤاد	١٣	٤,٣	٣٠	٤	١,٣
السلطان حسين	١٣	٤,٣	اسكندر ابراهيم	٤	١,٣
أحمد عرابى	١٣	٤,٣	أحمد ابوسليمان	٣	١
صلاح سالم	١٢	٣,٩	شريف	٤	١,٣
جلال الدسوقي	١٣	٤,٣	وادي القمر	٤	١,٣
المعهد الدينى	١٢	٣,٩	أخرى	٦	٢
زكى رجب	١١	٣,٦	الجملة	٣٠٥	١٠٠

المصدر: الدراسة الميدانية.

ملحق (٤) أقسام مدينة الإسكندرية وفقاً لحجم طلب رحلات سيارات شركة أوبر عام ٢٠١٨

القسم	التكرارات	%
أول	١٣	٨,٨
سبى	١٥	١٠,٢
باب شرق	١٥	١٠,٢
القطارين	١٢	٨,٢
المنشية	١٤	٩,٥
محرم بك	١٣	٨,٨
رمل أول	٩	٦,١
الجمرك	٩	٦,١
الميناء	٨	٥,٤
ميناء البصل	٨	٥,٤
الدخيلة	٨	٥,٤
ثان المنتزة	٥	٣,٤
رمل ثان	٥	٣,٤
الليان	٤	٢,٧
كرموز	٤	٢,٧
أول	٣	٢

١,٤	٢	ثان
١٠٠	١٤٧	الجملة

المصدر: الدراسة الميدانية.

ملحق (٥) التوزيع التكراري لعدد مرات الاستخدام في الشهر لعينة ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية وفقاً للدخل الشهري عام ٢٠١٨

عدد مرات الاستخدام في الشهر						فئة الدخل
الجملة	٢٠ مرة فأكثر	١٥ -	١٠ -	٥ - ١٠	أقل من ٥ مرات	
١٠٦	٢٤	٧	١٢	٢٦	٣٧	أقل من ٢ ألف
١٥١	٢١	١٥	٣٨	٢٢	٥٥	٢، ٤ آلاف
٦٣	١٠	٥	٥	٢٠	٢٣	٤، ٦ ألف
٢٤	١٢	٤	٤	١	٣	٦، ٨ آلاف
١٨	١٠	٢	١	٢	٣	٨، ١٠ آلاف
٧	٣	١	١	١	١	١٠ آلاف فأكثر
٣٦٩	٨٠	٣٤	٦١	٧٢	١٢٢	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ملحق (٦) التوزيع التكراري لعدد مرات الاستخدام في الشهر لعينة ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية وفقاً لفئة السن عام ٢٠١٨

عدد مرات الاستخدام في الشهر						فئة السن
الجملة	٢٠ مرة فأكثر	١٥ -	١٠ -	٥ - ١٠	أقل من ٥ مرات	
١٠٠	٢٨	٩	١٣	٢١	٢٩	أقل من ٢٠ سنة
٣٨١	٦٥	٢٨	٦٢	٧٤	١٥٢	٢٠ - ٣٥
١٣٨	٢٩	١٧	١٣	٢٨	٥١	٣٥ - ٥٠
٤٤	١٢	٢	٤	١١	١٥	٥٠ - ٦٥
٢٠	٤	٢	٣	٧	٤	٦٥ فأكثر
٦٨٣	١٣٨	٥٨	٩٥	١٤١	٢٥١	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

- ١- إدارة المرور بمديرية أمن الإسكندرية: أعداد المركبات في محافظة الاسكندرية لعام ٢٠١٨، بيانات غير منشورة.
- ٢- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: أعداد السكان وخصائصهم الاجتماعية في أحياء مدينة الإسكندرية لعامي ٢٠٠٦، ٢٠١٦.
- ٣- الهيئة العامة للتخطيط العمراني (٢٠١٧): الرؤية المستقبلية والمشروعات الداعمة للتنمية محافظة الإسكندرية، القاهرة.
- ٤- بولقواس، إيتسام (٢٠١٤): تقنية نظم النقل الذكية كاستراتيجية لتطوير قطاع النقل، مجلة رؤى اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، العدد ٦، يونيو، الجزائر.
- ٥- سندار اراجان، أرون، هلال، رضا محمد (٢٠١٧): رأسمالية الجماهير: لماذا تصاعدت أنماط اقتصاد المشاركة في العالم، مجلة الاستقلال، مركز الاستقلال للدراسات الاستراتيجية والاستشارات، العدد ٨، يوليو، مصر.
- ٦- عبد العزيز، سارة (٢٠١٧) تنامي اقتصاد المشاركة عبر المنصات الرقمية Gig Economy، تحليلات المستقبل، اتجاهات الأحداث، العدد ١٩، يناير.
- ٧- عبده، سعيد (٢٠٠٧): جغرافية النقل مغزاها وممرها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- ٨- مديرية الطرق والنقل: أطوال الطرق المرصوفة في أحياء محافظة الإسكندرية لعام ٢٠١٨، بيانات غير منشورة.
- ٩- معهد التخطيط القومي والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة (٢٠١٠): تقرير التنمية البشرية في مصر، القاهرة.

ثانياً: باللغة الانجليزية

- 1- Alley, Jonathan K., (2016): The Impact of Uber Technologies on the New York City Transportation Industry, Finance Undergraduate Honors Theses. 31, <http://scholarworks.uark.edu/8nnuht/31>.
- 2- Brazil, N., and Kirk, D. S., (2016): Uber and Metropolitan Traffic Fatalities in the United States, American Journal of Epidemiology, Vol.184 (3):192–198, accepted for publication May 24.
- 3- Chu, Yuet, (2015):Is ride-sharing really as novel as it claims - Understanding Uber and its supply-side impacts in New Zealand, MMBA

- 532 Business Research Project, School of Management, Victoria University of Wellington, October.
- 4- Diega G.N.L., Jacovella, L., (2016): Uber Trust: How Uber Represents Itself to Its Customers Through its Legal and Non-Legal Documents, J Civil Legal Sci 5: 199. doi:10.4172/2169-0170.1000199.
 - 5- Feeney, M., (2015): Is Ridesharing Safe? Policy analysis, CATO Institute, January 27, Number 767.
 - 6- Horan, Hubert,(2017): Will The Growth of Uber Increase Economic Welfare?, Transportation Law Journal, Vol. 44:33.
 - 7- Kitchel S. A., (2017): The Uber effect: Transportation network companies impact automotive fuel consumption, Master's Thesis, Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences of Georgetown University, April, Washington, DC.
 - 8- Mckenzie, G., and Baez, C., (2016): Uber vs. Taxis: Event detection and differentiation in New York City, International Conference on GIScience short paper proceedings, 1(1).
 - 9- Mittendorf, C., (2017): The Implications of Trust in the Sharing Economy– An Empirical Analysis of Uber, Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), URI: <http://hdl.handle.net/10125/41866>.
 - 10- Natyari, S. G., and Pradana, M., (2016): Determinants Forming Uber Consumers' Preferences in Bandung City, Indonesia, International Journal of Emerging Technologies in Engineering Research(IJETER), Volume 4, Issue 12, December, www.ijeter.everscience.org.
 - 11- Nurhidayah, F., & Alkarim, F., (2017): Domination of transportation network companies (TNCs) in Indonesia: an Indonesian case, international Journal of Business, Economics and Law, Vol. 12, Issue 3 (April).
 - 12- Rayle, L., et al., (2016): Just A Better Taxi? A survey-Based comparison of taxi, transit, and Ride sourcing services in San Francisco, transport policy, 45, www.elsevier.com/locate/trampol.
 - 13- Rizk, Nagla,(2017): A Glimpse into the Sharing Economy: An Analysis of Uber Driver-Partners in Egypt, February 22, 2017, Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=2946083>.
 - 14- Santoso, A. S., and Nelloh, L. A. M., (2017): User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication Study, 4th Information Systems International Conference (ISICO), 6-8 November, Bali, Indonesia, Procedia Computer Science 124, Available online at www.sciencedirect.com.
 - 15- Septiani, R., et al., (2017): Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service: Case study of GO-JEK, Procedia Computer Science 124, 504–512, Available online at www.sciencedirect.com.

- 16-Wang, Alice, (2015): The Economic Impact of Transportation Network Companies on the Taxi Industry, Scripps Senior theses, Paper 703, http://scholarship.claremont.edu/scripps_theses/703.
- 17-Zhang, Y., et al., (2016): Which one is more attractive to traveler, taxi or tailored taxi? An empirical study in China, Procedia Engineering 137, Available online at www.sciencedirect.com.
- 18-Zwick, Austin, (2017): Welcome to the Gig Economy: neoliberal industrial relations and the case of Uber, GeoJournal, Springer Science+Business Media B.V, 12 July.

ثالثاً: مواقع بشبكة المعلومات الدولية

1. <https://www.uber.com/ar-EG/cities/>
2. <https://www.uber.com/ar-EG/country-list/>
3. <https://www.youm7.com/story/2018/1/22/>

الملخص:

تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على خصائص رحلات النقل الذكي في مدينة الإسكندرية بالتطبيق على شركة أوبر، وذلك من خلال عرض نشأة شركة أوبر في العالم ومصر، وخصائص رحلاتها وركابها ومستويات رضاهم، إضافة إلى المشكلات التي يواجهونها وحلولها المقترحة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمدخل السلوكي، واستعانت بالعمل الميداني بشكل أساسي في صنع أرقام البحث، وذلك من خلال توزيع استبانة على ركاب شركة أوبر في مدينة الإسكندرية، واحتوت الاستبانة على ٣١ سؤال، بهدف محاولة فهم طبيعة النقل الذكي وخصائصه في مدينة تواجه مشكلات وتحديات في النقل الحضري.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

- يُعد تحديد تعريف الركوب السبب الرئيس لتفضيل الركاب شركة أوبر في مدينة الإسكندرية، إضافة إلى إمكانية دفعها نقدًا أو إلكترونياً.
- اتصاف ركاب سيارات شركة أوبر في مدينة الإسكندرية بصغر أعمارهم، حيث استحوذت الفئة العمرية (٢٠ - ٣٥ سنة) على نصف حجم عينة الركاب بالمدينة.
- يُعد ركاب سيارات شركة أوبر في المدينة الأكثر تعليمًا، لذلك يرضون عنها وسيلةً للتنقل، إذ استحوذ الركاب من ذوى المؤهلات الجامعية على ثلثي حجم العينة.
- توزيع أغلب الشوارع ذات الطلب الكثيف على رحلات سيارات شركة أوبر في أحياء وسط، وشرق، وأول المنتزة، مثل شارع الكورنيش الذي يمتد بكل أحياء الإسكندرية بداية من الجمرح وحتى ثان المنتزة، إضافة إلى أحمد عرابي، وصلاح سالم، وفؤاد، والمعسكر الروماني، والمشير أحمد إسماعيل، وسوريا.
- موقع الأقسام كثيفة الطلب على رحلات سيارات شركة أوبر في قلب مدينة الإسكندرية ووسطها.
- أسهم نجاح شركة أوبر في تقليل معاناة الركاب في مدينة الإسكندرية بتوفير وسيلة نقل جديدة ومريحة، إضافة إلى تحسين الوسائل التقليدية للنقل، ويتوقع في المستقبل منافستها بشركات أخرى مثل حاليًا Halan للنقل "بالتوكتوك والموتوسيكل"، وسوفيل SWVL للنقل "بالاتوبيسات".

Abstract:

The study aims to shed light on the characteristics of intelligent transport trips in Alexandria city by applying to Uber Company, studying the emergence of Uber in the world and Egypt, the characteristics of trips and passengers, levels of satisfaction, their problems and suggestions for solutions.

The study was based on the descriptive approach and behavioral approach, relied on fieldwork, through the distribution of a questionnaire to the passengers of Uber Company in Alexandria city, the questionnaire contained 31 questions, in order to understand the nature of intelligent transport and its characteristics in a city facing problems and challenges in urban transport.

The study resulted in the following results:

- The fare is the main reason for Uber's passenger preference in Alexandria, for the possibility of payment in cash or electronic.
- Uber's passengers in Alexandria city are young age, as it turns out that the age group (20 - 35 years) accounts for half the size of the sample of passengers.
- Uber passenger in the city are the most educated, so they are satisfied with it as a means of transport, passengers with university qualifications accounted for two thirds of the sample size.
- The most of the high demand streets to Uber car trips located in the middle of Alexandria city (shrq, Wasat, and Awal Montazah districts), such as Corniche Street, which extends to all Alexandria districts from Gomrok until the Than Montazah, also streets Ahmed Orabi, Salah Salem, Fouad, Almoaskar Alromany, Almosher Ahmed Ismail, and Syria.
- The Qasam characterized by extensive demand of Uber car trips are located in the heart and central of Alexandria city.
- Uber's success helped reduce the suffering of passengers in Alexandria by providing a new and convenient means of transport, also contributed to the improvement the traditional means of transport, It is expected in the future to compete with other companies such as Halan for "Tuktuk and Motorcycle", and SWVL for buses.