



العوامل المؤثرة على رضا عن خدمات النقل بسيارات الأجرة (الليموزين) بمدينة الرياض

د. أمير بن محمد العلوان*

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف رأي المستفيدين (الركاب) من خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) تجاه واقع هذه الخدمة، والعوامل المؤثرة في مستوى رضا الركاب عنها، وأهم مقترحاتهم لتحسين مستوى الرضا وزيادة الإقبال على هذه الخدمة وتنظيمها وتطويرها بشكل أفضل في مدينة الرياض. ولتحقيق هذا الهدف صممت استبانة للحصول على البيانات اللازمة، موجهة للسكان بجميع فئاتهم وتم التأكد من صدق هذه الاستبانة وثباتها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة كبيرة من العينة تستخدم الأجرة العامة بدلاً من الأجرة الخاصة للتنقل، وهي نادراً ما تستخدم هذه الوسيلة للتنقل داخل المدينة وبشكل أساسي للذهاب للعمل للذكور في حالة تعطل المركبة، ولغرض التسوق للإناث، وللذهاب للجامعة للطلاب والطالبات. كما أظهرت النتائج أن غالبية عينة الدراسة تحصل على سيارة الأجرة من الطريق، ونسبة الانتظار للحصول عليها مقبولة، والسبب الرئيس في استخدام سيارة الأجرة عدم تملك المركبة أو الرخصة للإناث، وتعطل المركبة للذكور، والطريقة التي استخدمت للدفع لتكلفة الرحلة هي التفاوض مع السائق.

كما أبرزت نتائج الدراسة أن نسبة متوسطة من عينة الدراسة راضية إلى حد ما عن مناسبة تكلفة الرحلة، وترى أن هذه الخدمة متوافرة في كل الأوقات. وتتساوى نسبة من ترى أن الخدمة تتوافر في أطراف المدينة مع من

* أستاذ التخطيط الحضري المشارك، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

تري أنها تتوافر فقط في الأماكن الحيوية من المدينة. وبشكل عام ترى نسبة معقولة أنها راضية عن هذه الخدمة.

أما ما يتعلق بالعناصر الرئيسية الواجب توافرها في هذه الخدمة فقد أتت العوامل المتعلقة بالسائق في المرتبة الأولى ومن أهمها الالتزام بالقيادة الآمنة واحترام الأنظمة المرورية، والتحلي بالآداب العامة، والأمانة والصدق في التعامل، يلي ذلك العوامل المتعلقة بالمركبة ومن أهمها بطاقة التعريف بالسائق، ولون مميز لسيارات الأجرة، ونظافة وحداثة المركبة، وأخيراً العوامل المتعلقة بالجهة المنظمة لهذه الخدمة ومن أهمها وضع رقم موحد مجاني، وتوفير مواقف ومحطات خاصة، وتطبيق تعرفه مناسبة لخدمة سيارات الأجرة. وبشكل عام حصل العامل المتعلق ببطاقة التعريف بالسائق على المرتبة الأولى، والالتزام بالقيادة الآمنة في المرتبة الثانية، وتحلي السائق بالآداب العامة وعدم التحرش في المرتبة الثالثة، والأمانة والصدق في المرتبة الرابعة، وتوافر لون موحد يميز سيارات الأجرة في المرتبة الخامسة.

وفيما يتعلق بالمقترحات لتنظيم خدمة النقل بسيارات الأجرة وتحسينها، يرى المستفيدون من الخدمة أهمية وجود رقم موحد للاتصال للحصول على سيارة الأجرة وتوفير مواقف خاصة على الطرقات، ومحطات في جميع أجزاء المدينة، والحد من دورانها المستمر وتسببها في الازدحامات والحوادث داخل المدينة، ووضع تعرفه مقبولة للخدمة وإلزام السائقين بها، وتطبيق الضوابط والاشتراطات لمزاولة هذا النشاط بصرامة، وفي حالة المخالفة يتم سحب الرخصة والمنع من مزاولة هذا النشاط.

مقدمة:

تمثل خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) دوراً مهماً في تسهيل عملية التنقل للركاب داخل المدن، وهي جزء من منظومة النقل المتكاملة التي تشتمل على النقل الخاص والنقل العام بجميع بدائلهما. وتتميز خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة داخل المدينة بأنها وسيلة نقل تؤمن خدمة من نوع خاص تتشابه فيها مع المركبة الخاصة التي تؤمن خدمة النقل من الباب إلى الباب. هذا فضلاً عن أن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة داخل المدن هي

جزء مكمل لخدمات النقل العام داخل المدينة، كما أنها ضرورية للوفاء باحتياجات النقل لشريحة محددة من المجتمع وخاصة الذين لا يستطيعون قيادة المركبة الخاصة (من النساء وكبار السن والمعوقين) أو القدرة على تملكها، وكذلك الزائرين للمدينة لأغراض العمل أو السياحة (Viegas, J. 2008, p.7).

لذلك بدأت كثير من المدن في دول العالم المتقدمة من خلال الحكومات والهيئات المحلية في وضع ضوابط واشتراطات منظمة لمزاولة نشاط وحركة نقل الركاب داخل المدن بوساطة سيارات الأجرة منذ فترة طويلة تمتد إلى بدايات القرن التاسع عشر في بعض المدن مثل مدينة نيويورك ولندن وباريس وطوكيو وغيرها من المدن العالمية الكبرى، وتتفاوت التنظيمات المنظمة لمزاولة هذا النشاط من مدينة إلى أخرى. وتشتمل معظم هذه التنظيمات على الجوانب التنظيمية التالية: أولاً - المعايير النوعية للدخول لهذه الخدمة (نظافة سجل المتقدم لهذه الخدمة، الكفاءة المهنية، تلبية الشروط المالية)، ثانياً - اشتراطات الدخول إلى السوق (وضع حد أعلى لأعداد مشغلي سيارات الأجرة أو عدد المركبات المسموح بها داخل المدينة، خصائص التراخيص، القيود على النطاق الجغرافي للترخيص، القيود على أعداد المركبات أو السائقين أو التراخيص لكل مشغل، العلاقة مع مكتب التنسيق)، ثالثاً - الشروط النوعية للخدمة وهي متطلبات متعلقة بالمركبة، مثل (عدد المقاعد في المركبة وعمر المركبة والفحص الدوري للمركبة واللوحة الضوئية (الفانوس) على أعلى المركبة)، ومتطلبات متعلقة بالسائق، مثل (سجل السائق وسلوكه وكفاءته المهنية)، ومتطلبات متعلقة بالمشغل لهذه الخدمة (مثل تحديد ساعات العمل وتنظيم التعرفة والالتزامات الأخرى المتعلقة بـمشغل هذه الخدمة)، رابعاً - تنظيم التعرفة الأولية والنهائية للرحلة إما بالتفاوض مع مالك المركبة أو بوساطة عداد التاكسي (Taxi meter) وتحسب التعرفة إما بحسب منطقة الخدمة (Zone fare) أو التعرفة بالساعة أو جزء من الساعة أو التعرفة بحسب المسافة المقطوعة أو أي طريقة أخرى يحددها النظام، على نحو ما في الشكل (١) الذي يوضح بعض المحاور الرئيسية المنظمة لنشاط سيارات الأجرة (Bekken, J. 2007).



المصدر: J. Bekken, 2007. p.25.

الشكل (١) - المحاور الرئيسية للمنظمة لنشاط سيارات الأجرة

كما أن كثيراً من المدن في دول العالم المتقدمة بدأت حديثاً بتطبيق بعض أنظمة الملاحة ووسائل الاتصالات الحديثة لتنظيم وتحسين خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة داخل المدن مثل نظم تتبع المركبة عبر الأقمار الصناعية (Satellite Tracking) وتطبيقات الهواتف الذكية (Smart Phones Apps) وأنظمة الملاحة الحديثة مثل نظام الجي بي إس (GPS). وقد أسهمت هذه الأنظمة بشكل كبير في مساعدة مقدمي الخدمة والمشغلين لسيارات الأجرة العامة على متابعة حركة مركباتهم وديناميكية الحركة والتنقل داخل المدينة، كما أنها ساعدت الركاب ومشغلي سيارات الأجرة على حصول بعضهم على بعض بطريقة سهلة ومريحة داخل المدينة وتعرف الخصائص الاجتماعية والاقتصادية الحقيقية للسكان، ومن ثم وضع الإستراتيجيات المناسبة للحصول على الركاب بأسهل الطرق وأيسرها من خلال توجيه المركبات إلى أقصر الطرق وأقلها ازدحاماً. كما أن هذه الأنظمة أسهمت بشكل كبير في توفير خدمة أفضل للركاب من خلال توجيه أقرب سيارة أجرة إلى المكان المطلوب للخدمة، وهذا بدوره يساعد الشركات المشغلة لسيارات الأجرة العامة في تعرف أماكن وجود الركاب بسهولة ومن ثم رفع كفاءة أدائها، ورفع مستوى الرضا لدى الركاب وذلك من خلال تلبية طلبهم في أقصر مدة ممكنة، ومن ثم توفير خدمة أفضل (Sun, L. et al.2012, p.405).

وتعاني كثير من المدن الكبرى في دول العالم النامي العديد من التحديات المتعلقة بتنظيم وتحسين جودة خدمة نقل الركاب داخل المدينة وخاصة النقل بواسطة سيارات الأجرة؛ مما أدى إلى أقرب ما يسمى بفوضى وعشوائية النقل للركاب داخل المدينة. وتمثل تجربة مدينة استانبول - على سبيل المثال - في تنظيم وتحسين خدمة نشاط سيارات الأجرة داخل المدينة نموذجاً لما تعانيه بعض المدن في دول العالم النامي من تحديات في تنظيم هذا النشاط وتحسين هذه الخدمة؛ إذ عملت الحكومة المحلية لمدينة استانبول في السنوات الأخيرة على وضع نظام لتنظيم وتحسين خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة داخل المدينة يعتمد - بشكل أساسي - على ضوابط اجتماعية واقتصادية. وتشتمل الضوابط الاجتماعية لهذا النظام على عوامل متعلقة بالأمن والسلامة، ومتطلبات الصيانة للمركبة، والشروط المطلوبة في قائد المركبة من تدريب وتأهيل وغيرها... إلخ. في حين تتعلق الضوابط الاقتصادية بعوامل تنظيم عملية الدخول في هذا النشاط، والتعرفة الأولية والنهائية للرحلة وغيرها من الضوابط الاقتصادية. إلا أن الضعف في المتابعة وتطبيق الضوابط الاجتماعية أدى إلى تدني مستوى خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة داخل المدينة خاصة العوامل المتعلقة بالالتزام بالأمن والسلامة والصيانة ومستوى تأهيل قائد المركبة وتدريبه. كما أن تطبيق الضوابط الاقتصادية المتعلقة بالقيود على دخول هذا السوق والتعرفة الأولية والنهائية للرحلة أدت إلى الاحتكار للتراخيص لهذا النشاط، ومن ثم التلاعب وبيعها بأسعار عالية لمن يرغب في توفير هذه الخدمة، كما أن الالتزام بالتعرفة داخل المركبة ضعيف جداً؛ مما أدى إلى التفاوت في الأسعار في تقديم هذه الخدمة وكذلك التلاعب في دفع الضرائب المفروضة على هذا النشاط في نهاية العام للحكومة المحلية (Cetin, T. And Fuat, O. 2010).

وتعاني المدن في المملكة ومدينة الرياض تحديداً - كمثيلاتها من المدن في دول العالم النامي - عشوائية وفوضى النقل للركاب داخل المدينة وخاصة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين)، هذا على الرغم من وجود لوائح منظمة

لممارسة نشاط سيارات الأجرة العامة والأجرة الخاصة التي حددت بعض الاشتراطات والضوابط المتعلقة بالمنشأة المقدمة للخدمة، والسائق، والمركبة، والمخالفات والعقوبات. إلا أن ضعف تطبيق هذه الاشتراطات والضوابط أسهم - بشكل كبير - في تدني مستوى هذه الخدمة؛ مما أدى إلى انتشار عدد كبير من سيارات الأجرة تجوب طرق المدينة من دون أي رقابة أو تنظيم. وتشير تقديرات اللجنة الوطنية للنقل البري بمجلس الغرف السعودية إلى أن عدد سيارات الأجرة الخاصة بلغت (٥٠٠٠) مركبة، وعدد سيارات الأجرة العامة (٣٥٠٠٠) مركبة، ومن ثم وصل إجمالي عدد سيارات الأجرة داخل المدينة (٤٠٠٠٠) مركبة تقريباً (النفيعي، ٢٠١٢). وهذا عدد كبير من المركبات إذا ما قورن بعدد السكان داخل المدينة؛ أي بنسبة ٧,٥٪ مركبة لكل ألف نسمة، وهي نسبة عالية مقارنة ببعض النسب العالمية التي تقدر نسبة عدد سيارات الأجرة إلى عدد السكان في معظم المدن ما بين ١,٥٪ لكل ألف نسمة في مدينة لوس أنجلوس و ٥,٢٪ لكل ألف نسمة في مدينة ميامي الأمريكية، وقد تصل إلى ٨٪ في بعض المدن مثل مدينة نيويورك التي تعتمد شريحة كبيرة منها على التنقل بوساطة سيارات الأجرة خاصة في مركز المدينة لتجنب الازدحامات وقلة المواقف وارتفاع أسعارها في مركز المدينة (Cetin, T. and Fuat, O. 2010, p.62).

أولاً - الإطار العام للدراسة:

(١-١) - مشكلة الدراسة:

يمثل تحسين مستوى وتنظيم خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة تحدياً كبيراً للمعنيين بقضايا النقل داخل المدن؛ إذ إن هناك أكثر من جهة معنية بتنظيم هذه الخدمة والإشراف عليها. ويتفاوت مستوى التنظيم لهذه الخدمة من دولة إلى أخرى وكذلك من مدينة إلى أخرى في أغلب الدول المتقدمة؛ مما ينعكس سلباً أو إيجاباً على جودة هذه الخدمة. وتخضع هذه الخدمة لعدد كبير من التنظيمات والقيود التي تفرض عليها في بعض المدن، في حين أن هذه الخدمة تخضع لبعض التنظيمات والقيود التي تطبق عليها خاصة في بعض المدن في

دول العالم النامي؛ مما ينعكس سلباً على مستوى هذه الخدمة ومظهر المدينة الحضاري. وتندرج عملية تنظيم هذه الخدمة بشكل عام تحت عنوانين رئيسيين، الأول متعلق بكفاءة هذه الخدمة، والثاني متعلق بالجودة والعدالة الاجتماعية في توزيع هذه الخدمة.

وتهدف كثير من الحكومات المحلية والبلديات والهيئات المنظمة لهذه الخدمة في كثير من المدن إلى تحقيق عدد من الأهداف، من أبرزها أولاً: تحقيق السلامة العامة من خلال وضع الضوابط والاشتراطات التي ترفع من مستوى الخدمة المقدمة ونوعيتها، ثانياً: توفير الخدمة لجميع شرائح المجتمع وفي جميع الأوقات وتغطية جميع أطراف المدينة مما يحتم وجود تنظيم جيد لهذه الخدمة لتقديم مستوى أفضل للمستفيدين من هذه الخدمة، ثالثاً: رفع مستوى خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة والحد من تدني مستواها مما يدفع بعض المستفيدين إلى ترك هذه الوسيلة والاعتماد على وسائل أخرى للنقل؛ مما يؤثر سلباً على هيكلية قطاع النقل داخل المدينة، هذا فضلاً عن أن خدمة النقل السيئة تنعكس سلباً على سمعة المدينة وتؤثر على قطاعات اقتصادية مهمة في المدينة كالسياحة والأعمال، رابعاً: تحقيق مستوى من الربحية المعقولة لمقدم الخدمة من خلال وضع التعرفة المناسبة للطرفين المقدم للخدمة والمستفيد منها، وتوفير خدمة نقل ذات كفاءة وجودة عالية، خامساً: تنظيم هذا القطاع سوف يسهم - بشكل كبير - في التقليل من الازدحامات المرورية، والحوادث، والتلوث داخل المدينة من خلال ضبط وتنظيم حركة سيارات الأجرة والحد من حركتها دون أي ضوابط أو تنظيم داخل المدينة. (سعود كونسلت و تيم انترناشيونال، ٢٠٠٦).

كما تعمل كثير من الهيئات المحلية والنقابات المعنية بخدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة على تحسين هذه الخدمة، والرفع من مستوى مساهمتها في توفير النقل المستدام داخل المدينة. لذا تعمل هذه الجهات على وضع معايير للجودة، والجاذبية، والأمن والسلامة، والراحة، وسهولة الوصول لهذه الخدمة في أقصر مدة ممكنة، وجعل هذه الخدمة اقتصادية في استهلاك الطاقة وصديقة للبيئة (Pascotto, L. 2012, p.6).

لكن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة في كثير من المدن في الدول النامية تعاني تدنياً في مستوى الخدمة وضعف تنظيمها؛ مما ينعكس سلباً على خدمات النقل وخاصةً نقل الركاب داخل المدينة. وتعاني مدينة الرياض كمثيالاتها من المدن في دول العالم النامي ضعفاً في التنظيم وتدني مستوى خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة؛ مما أدى إلى تدني نسبة مشاركتها بوصفها وسيلة من وسائل النقل داخل المدينة. ويعزى ذلك إلى ضعف الرقابة والإشراف على هذا النشاط من الجهات المعنية بهذه الخدمة، وكذلك ضعف تطبيق الضوابط والاشتراطات المنظمة لهذه الخدمة. وعلى الرغم من أهمية اللوائح الحديثة المنظمة لممارسة نشاط النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة والأجرة الخاصة التي أقرتها وزارة النقل والتي صدرت بالقرار الوزاري رقم ٤٧٠ وتاريخ ١٤١٧/٨/٥هـ، التي تم تطويرها بعد ذلك لأكثر من مرة لكي تنسجم مع متطلبات هذا النشاط، كما أنه تم حديثاً إصدار لائحة منظمة لنشاط سيارات الأجرة الخاصة بالقرار رقم ٥١-٤٧٧٢ بتاريخ ١٤٣٣/٧/٥هـ، وعلى الرغم من وجود هذه اللوائح المنظمة فإن هذا القطاع لا يزال يعاني ضعفاً في التنظيم وتدنياً في مستوى الخدمة، وذلك نتيجة الضعف في وسائل الرقابة والإشراف، وتطبيق هذه اللوائح المنظمة لممارسة هذا النشاط بشكل فعال.

ومقارنة بالأبحاث والدراسات الكثيرة التي ما تزال تعمل في كثير من الدول المتقدمة على تنظيم الخدمة وتحسينها والرفع من جودتها وتطوير قطاع النقل للركاب بشكل عام وقطاع النقل بسيارات الأجرة بشكل خاص، إلا أن مثل هذه الدراسات والأبحاث ضئيلة جداً في كثير من المدن في الدول النامية.

ونظراً لقلّة أو ندرة الدراسات المحلية الحديثة حول هذا الموضوع وخاصةً الدراسات الميدانية والاستطلاعية الحديثة منها التي تتناول موضوع تعرف العوامل المؤثرة في مستوى الرضا عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين في مدينة الرياض وسبل تنظيم هذه الخدمة وتطويرها - فإن هذه

الدراسة هي محاولة لمعرفة آراء أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب) تجاه واقع خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين)، وأبرز العوامل المؤثرة على مستوى رضاهم عن هذه الخدمة، ومقترحاتهم لتنظيمها وتطويرها والرفع من مستواها داخل مدينة الرياض؛ للحد من الفوضى والعشوائية الحالية في تقديم هذه الخدمة؛ مما سوف ينعكس إيجابياً على مظهر المدينة وسمعتها، ويسهم في تطوير قطاع الأعمال والسياحة داخل المدينة وتشجيعها.

(٢-١) - هدف الدراسة:

تهدف هذا الدراسة إلى تعرف العوامل المؤثرة على الرضا عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة وسبل تنظيمها وتحسين خدماتها في مدينة الرياض.

(٣-١) - تساؤلات الدراسة:

ويتم تحقيق أهداف الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ١ - ما واقع خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة (الليموزين) داخل مدينة الرياض، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب).
- ٢ - ما مستوى رضا أفراد الدراسة المستفيدين (الركاب) عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة؟
- ٣ - ما أهم العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب)؟
- ٤ - ما العوامل المؤثرة في مستوى رضا أفراد الدراسة المستفيدين (الركاب) عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة؟
- ٥ - ما أبرز المقترحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب).

(٤-١) - أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن كثيراً من المدن في المملكة تعاني العديد من المشكلات المتعلقة بالنقل داخل المدينة، ومن أبرزها مشكلة الحركة الدائمة لسيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة دون أي قيود على عددها أو تنظيم حركتها داخل المدينة ومن ثم التدني في مستوى خدماتها. ونظراً لكثرة عدد مركبات سيارات الأجرة (الليموزين) وتدني مستوى خدماتها داخل المدينة التي لا تنسجم مع التطور العمراني والاقتصادي والسكاني الذي تشهده المدينة. هذا فضلاً عن تسببها في ارتفاع نسبة الحوادث التي تكون فيها سيارة الأجرة طرفاً مباشراً أو غير مباشر في هذه الحوادث، وزيادة الازدحامات المرورية والتلوث داخل المدينة؛ مما يحتم على المسؤولين المعنيين بقضايا النقل - وخاصة نقل الركاب داخل المدينة والتخطيط الحضري والمرور ومتخذي القرار داخل المدينة - البحث والتقصي ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لتنظيم هذه الخدمة داخل المدينة وتحسينها وتطويرها وجعلها تنسجم مع التطور العمراني والاقتصادي الذي تشهده المدينة.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في اعتمادها على الدراسة الميدانية في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وذلك من خلال تعرف آراء المستفيدين من الخدمة (الركاب) تجاه واقعها والعوامل المؤثرة في رفع مستوى الرضا عنها والمقترحات والحلول لرفع مستوى الرضا وزيادة الإقبال على هذه الخدمة وتنظيمها وتطويرها بشكل أفضل داخل مدينة الرياض.

وتساعد هذه الدراسة على سد النقص في الدراسات الميدانية التحليلية التي تتناول هذا الموضوع الحيوي والمهم للتخطيط والتنمية الحضرية بشكل عام وعلاقتها بقضايا ومشكلات النقل داخل المدينة بشكل خاص؛ حيث تفتقر الأدبيات المحلية إلى وجود دراسات نظرية أو ميدانية تحليلية حديثة تتناول هذا الموضوع الحيوي وخاصة المتعلقة بمشكلات النقل داخل المدينة، وتحديداً نقل الركاب وتنظيم هذه الخدمة داخل المدينة وتطويرها.

(٥-١) - حدود الدراسة:

تهتم هذه الدراسة بمعرفة آراء المستفيدين من الخدمة (الركاب) تجاه واقع خدمة النقل بسيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وأبرز العوامل المؤثرة على رضا المستفيدين من الخدمة (الركاب) التحديات، ومقترحاتهم للحلول لتنظيمها والرفع من مستوى جودتها داخل مدينة الرياض، ومن ثم فإن هذه الدراسة قد أجريت في حدود معينة، وتم الأخذ بها في الاعتبار فيما يتعلق بتعميم النتائج، وهذه الحدود تشمل المجالات التالية:

- المجال المكاني أو الجغرافي: مدينة الرياض.
- المجال البشري: مجتمع الدراسة، وهو المستفيدون من الخدمة (السكان) داخل المدينة.
- الإطار الزمني: ويدور حول فترة إجراء الدراسة الميدانية، وهي بداية عام ١٤٣٥هـ.

يضاف إلى الحدود السابقة ما يواجهه الباحث عادةً (بشكل عام من بعض أوجه القصور الناتجة من عدم تمثيل المجتمع بشكل كامل (على الرغم من أنه سوف يتبع الخطوات العلمية في ذلك)، وعدم القدرة على الجزم بفهم مفردات الدراسة لبنود أداة جمع البيانات بشكل عام، وعدم إمكانية التأكد من أن إجابة مفردات العينة هي الإجابات التي يرونها (١٠٠٪) بالفعل (على الرغم من الخطوات المنهجية التي سوف تتبع والتي من شأنها رفع مستوى صدق أداة جمع البيانات وثباتها).

ثانياً - منهجية الدراسة:

(١-٢) - المنهج العلمي المستخدم في الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (أو ما يسمى بالمسح الاجتماعي) الذي يهتم بالظواهر الموجودة فعلاً في مجتمع معين أو فئة منه، ويسعى إلى تعميم النتائج للاستفادة منها في وضع الخطط والبرامج (المغربي، ٢٠١١م: ص ١٠٠).

(٢-٢) - أداة الدراسة وإجراءاتها:

نظراً للطبيعة الوصفية للدراسة التي تمت من خلال المسح الاجتماعي (المنهج المتبع في الدراسة)، فقد وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وبعد الاطلاع على أدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، قام الباحث بتصميم استبانة موجهة لعينة من سكان مدينة الرياض، ومن خلال هذه الاستبانة تم جمع بيانات الدراسة اللازمة للإجابة عن تساؤلاتها وتحقيق أهدافها، واشتملت الاستبانة على ما يلي (انظر الملحق ١):

القسم الأول: اشتمل على بعض البيانات (المتغيرات) الأولية عن أفراد عينة الدراسة (سكان مدينة الرياض) وهي عن: (الجنسية، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الحالة الوظيفية، الدخل الشهري).

القسم الثاني: واشتمل على بعض البيانات المتعلقة بواقع خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة العامة والليموزين داخل مدينة الرياض، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (سكان مدينة الرياض)، إلى جانب سؤال مهم عن رضاهم بشكل عام عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة.

القسم الثالث: يشتمل على مجموعة من العبارات تسمح بتعرف آراء السكان تجاه أهم العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب)، وطلب من المبحوثين تحديد درجة أهمية توافر هذه العناصر وفق مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي: (١) غير مهم على الإطلاق، (٢) غير مهم، (٣) متوسط الأهمية، (٤) مهم، (٥) مهم جداً.

القسم الرابع: ويشتمل على سؤال مفتوح يسمح بتعرف آراء أفراد الدراسة تجاه أهم المقترحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة.

(٢-٣) - قياس صدق الاستبانة:

قام الباحث بعرض هذه الاستبانة في صورتها الأولية على عدد كبير من المحكمين في تخصصات مختلفة (صدق المحتوى) في مجال التخطيط الحضري والإقليمي، مجال الهندسة، مجال الإدارة العامة، منهجية البحوث، الإحصاء، وذلك من جهات عديدة، من أهمها جامعة الملك سعود، ومعهد الإدارة العامة، إلى جانب بعض الجهات الحكومية ذات العلاقة، من أهمها وزارة النقل، وزارة الشؤون البلدية والقروية. وطلب الباحث منهم إبداء الرأي في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لازمة لأداة الدراسة، واستناداً إلى الملاحظات التي أبداه المحكمون، تم إجراء بعض التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين.

(٢-٤) - قياس ثبات الاستبانة:

للقوف على ثبات أداة الدراسة تم استخدام عينة عشوائية استطلاعية، قوامها (٣٠) من أفراد عينة الدراسة، وطلب منهم الإجابة عن محتوى الأسئلة، وبعد استعادتها تم حساب معامل الاتساق الداخلي لكرونباخ، وبلغت قيمته (٠,٨٥٣). وتعد هذه القيمة مرتفعة ومطمئنة جداً لمدى ثبات أداة الدراسة. ونستخلص مما سبق أن هذه الاستبانة صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة جيدة جداً؛ مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

(٢-٥) - مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد البالغين (من الذين تتجاوز أعمارهم ثمانية عشر عاماً) السعوديين والمقيمين في مدينة الرياض، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية حجمها (٣٨٥ مفردة)^(١) من سكان مدينة

* تم تحديد هذا العدد بناء على نسبة خطأ مسموح به مقدارها (٠,٠٥)، ودرجة ثقة مقدارها (٩٥٪).

الرياض؛ بحيث تشتمل هذه العينة على (السعوديين وغير السعوديين، الذكور والإناث). وعلى الرغم من أن عدد مفردات العينة يبدو ضئيلاً بالنسبة إلى مجتمع الدراسة، فإن الباحث يوصي بعدم الالتفات إلى ذلك؛ إذ إن في بحوث قياس اتجاهات الأفراد حول بعض القضايا، ومع تطور عمليات المعاينة تبلورت تركيبة إحصائية ومعدلات معروفة تقوم على أساس أنه إذا كانت العينة الاحتمالية مكونة من (٣٨٥) شخصاً فإنها تعطي هامش خطأ (٥٪) فقط (فهمني، ٢٠٠٥م، ص ١٢٧).

وقد تم توزيع (٥٠٠) استبانة تجنباً لاحتمالية وجود نسبة عدم استرداد، وزع هذا العدد على نسبة من السعوديين وغير السعوديين، ونسبة من الذكور والإناث، وذلك بحسب نسبة وجودهم في مجتمع الدراسة (سكان مدينة الرياض). وقد تم الحصول على كل نسبة عشوائياً من أماكن أعمالهم في القطاعين العام والخاص والأماكن العامة والأسواق، واستردت (٣٤١ استبانة) صالحة للتحليل (مكتملة البيانات) بنسبة استجابة بلغت (٦٨,٢)، بعد أن تم حذف جميع الاستبانات غير المكتملة أو التي أجابت بأنها لم تستخدم سيارات الأجرة من قبل. وفيما يلي توزع أفراد هذه العينة بحسب بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لهم:

الجدول (١)

النسب والتكرارات لتوزع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة المئوية.٪
الجنسية	سعودي	٢٢٩	٥٩,٥٪
	غير سعودي	١٥٦	٤٠,٥٪
	المجموع	٣٨٥	١٠٠٪
الجنس	ذكر	١٩٠	٤٩,٤٪
	أنثى	١٩٥	٥٠,٦٪
	المجموع	٣٨٥	١٠٠٪

تابع / الجدول (١)

النسب والتكرارات لتوزع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الشخصية

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة المئوية. %
الحالة الاجتماعية	متزوج	٢٩٤	٧٦,٤ %
	غير متزوج	٩١	٢٣,٦ %
	المجموع	٣٨٥	١٠٠ %
المستوى التعليمي	أقل من الثانوية	٧	١,٨ %
	ثانوية عامة	٨٨	٢٢,٩ %
	دبلوم	٥٢	١٣,٥ %
	جامعي	١٦٦	٤٣,١ %
	دراسات عليا	٧٢	١٨,٧ %
	المجموع	٣٨٥	١٠٠ %
الحالة الوظيفية	موظف حكومي	٢٠٦	٥٣,٦ %
	موظف قطاع خاص	٧٨	٢٠,٣ %
	لا يعمل	٤٢	١٠,٩ %
	طالب / طالبة	٥٩	١٥,٣ %
	المجموع	٣٨٥	١٠٠ %
الدخل الشهري (بالريال السعودي)	أقل من ٢٠٠٠	١١٠	٢٨,٦ %
	من ٢٠٠٠ - أقل من ٤٠٠٠	٣٨	٩,٩ %
	من ٤٠٠٠ - أقل من ٦٠٠٠	٣٧	٩,٦ %
	من ٦٠٠٠ - أقل من ٨٠٠٠	٥٩	١٥,٣ %
	من ٨٠٠٠ فأكثر	١٤١	٣٦,٦ %
	المجموع	٣٨٥	١٠٠ %

يتضح من الجدول (١) أن السعوديين مثلوا ما نسبته (٥٩,٥ %) من إجمالي أفراد العينة، وبلغت نسبة الإناث (٥٠,٦ %) من الإجمالي، ونسبة المتزوجين (٧٦,٤ %) من الإجمالي. كما أن المستوى التعليمي الشائع بين أفراد عينة الدراسة

هو مستوى "جامعي"؛ إذ مثل أفراد عينة الدراسة في هذا المستوى ما نسبته (٤٣,١٪) من إجمالي أفراد العينة، وبلغ الدخل الشهري الشائع بين أفراد عينة الدراسة "من ٨٠٠٠ فأكثر"، ومثل أفراد عينة الدراسة أصحاب هذا الدخل ما نسبته (٣٦,٦٪). ومثل الموظفون الحكوميون ما نسبته (٥٣,٦٪).

(٦-٢) - المعالجة الإحصائية للبيانات:

قام الباحث باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة والموجودة في برنامج (SPSS) للتحليل وتفسير نتائج هذه الدراسة.

ثالثاً - الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة استعراضاً للإطار النظري الذي انطلقت منه الدراسة، وكذلك أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع.

(١-٣) - الإطار النظري:

(١-١-٣) - مفهوم خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (التاكسي):

يعرف التاكسي على أنه سيارات الأجرة العامة أو سيارات الأجرة الخاصة أو الليموزين وهي سيارة للإيجار مع سائق خاص، تستخدم للتنقل بشكل فردي أو مع مجموعة صغيرة من الركاب. وتختلف أحجام هذه المركبات التي تقدم هذه الخدمة من السيارة السيدان العادية إلى السيارة الليموزين الكبيرة، أو السيارات المتوسطة الحجم. وتشمل خدمة التنقل بالتاكسي سيارات الأجرة، وسيارات الأجرة المشتركة، والليموزين الكبيرة، والمشاركة في الرحلة في سيارة خاصة، والتاكسي المائي وغيرها الكثير من وسائل النقل الخاصة مع السائق (Petre, M. 2012).

كما يعرف التاكسي على أنه مركبة خاصة تحمل عدداً محدداً من الركاب في وقت واحد، وتنقلهم من مكان إلى مكان آخر، وتستأجر هذه الوسيلة لنقل راكب واحد أو عدد صغير من الركاب مقابل أجر يحدد بحسب مسافة الرحلة أو الوقت أو أي طريقة أخرى لحساب التكلفة للرحلة، وتستخدم هذه الوسيلة بعض

الأحيان عندما يكون الطلب على وسائل النقل العام ضعيفاً ولا تتوافر فيه هذه الوسائل بشكل دوري (Jarrett, W. 2012).

كما تعتبر خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة نوعاً من أنواع النقل العام الموجود في كل المدن في جميع دول العالم، وتمثل هذه الخدمة النمط التقليدي للنقل العام كما أنها تعتبر أفضل وسيلة لتنقل الأفراد والمجموعات داخل المدينة، التي تتطلب خدمة خاصة وبمواصفات محددة؛ إذ إن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة توفر خدمة التنقل للركاب الذين لديهم الرغبة في دفع رسوم أو تكلفة أعلى مقابل الحصول على خدمة التنقل من الباب إلى الباب. وتعتبر خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة وسيلة نقل مماثلة لوسيلة النقل الخاصة من حيث سرعة الاستجابة والخدمة المتميزة بوسيلة نقل عامة. وتمثل خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة وسيلة من وسائل النقل العام المهمة داخل المدينة؛ إذ إنها تقدم خدمة مرنة، وتعمل على مدار الساعة وعند الطلب بتكلفة مقبولة نوعاً ما (Foi, M, 1998).

(٣-١-٢) - فوائد خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة :

يمثل النقل بوساطة سيارات الأجرة جزءاً من منظومة النقل التي تؤدي دوراً رئيسياً كمكلاً أو بديلاً للنقل العام، وخاصةً في ساعات العمل المنخفضة لوسائل النقل العام، والمناطق والأحياء المختلفة والبعيدة داخل المدينة، وللذين يصعب عليهم قيادة المركبة. ومن أهم فوائد خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة داخل المدينة الاستجابة السريعة لطلب خدمة النقل، والراحة وملاءمته مثله مثل السيارة الخاصة. هذا فضلاً عن أن النقل بوساطة سيارات الأجرة يوفر لك كثيراً من الوقت والعناء عند البحث عن عنوان ما أو موقف في مكان مزدحم، بالإضافة إلى أنه يسهل حركة التنقل لبعض الشرائح الاجتماعية والوصول إلى أهدافها مثل كبار السن والمعوقين أو الذين ليس لديهم القدرة على قيادة المركبات الخاصة (Quidort, M. et al, 2011, p.62).

ويمكن أن يستفيد من خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة شريحة

الشباب، والعاملون في الفترات المسائية المتأخرة التي لا تتوافر فيها وسائل النقل العام بشكل دوري، وذوو الدخول المنخفضة الذين لا يستطيعون تملك السيارة، وكل من لا يستطيع الحصول على المركبة الخاصة سواء كان لسبب مادي أو سبب صحي. تمثل خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة أعلى مستوى من خدمة النقل العام؛ إذ إنها تربط بين التنقل بوساطة السيارة الخاصة والحافلات والقطارات. إذ تقدم هذه الخدمة أعلى مستوى من المرونة والراحة في التنقل وتناسب خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة الشريحة من الركاب، التي تقيم الراحة والمرونة والخصوصية والوصول بأسرع مدة ممكنة عند التنقل من وسيلة نقل عامة إلى وسيلة أخرى مثل التنقل من محطات القطارات والمطارات ومراكز المدن والمراكز التجارية (Dufour, D. 2008, p.13).

وتعتبر وسيلة النقل بوساطة سيارات الأجرة مفيدة للكثير من الناس داخل المدن؛ نظراً لتوافرها بشكل كبير، وسرعة الحصول عليها للتنقل من مكان إلى آخر داخل المدينة. هذا فضلاً عن أنها الوسيلة المثلى والأساسية للتنقل للشرائح الاجتماعية داخل المدينة التي تعاني إعاقة أو عدم القدرة على قيادة المركبة الخاصة (Queensland Taxi Strategic Plan, 2010).

(٣-١-٣) - معايير قياس تنظيم وتحسين جودة الخدمة:

تتمثل معايير قياس جودة الخدمة للنقل بوساطة سيارات الأجرة في أربعة عناصر رئيسية، هي أولاً: المستفيدون من الخدمة (الركاب) فيما يتعلق بمدى توافر الخدمة في كل الأوقات وفي جميع أطراف المدينة، ووقت الانتظار للحصول على الخدمة، ومدى توافر عوامل الأمن والسلامة، والراحة في هذه الخدمة، ثانياً: السائق فيما يتعلق بمستوى التأهيل والتدريب لسائقي سيارات الأجرة، وساعات العمل، والرواتب والأجور التي يتقاضاها السائقون، ثالثاً: مقدمو الخدمة (الشركات المشغلة والأفراد) فيما يتعلق بتكلفة التشغيل، والربحية، رابعاً: الهيئات المنظمة لخدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة، فيما يتعلق بدراسة العرض والطلب، والتخطيط للعدد المناسب من سيارات الأجرة لكل مدينة (Al Hosani, M, 2011).

ويرى البعض أن سوق خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة له بعدان رئيسيان لقياس هذه الخدمة وتنظيمها، بعد اجتماعي وبعد اقتصادي. البعد الاجتماعي يتمثل في التنظيمات الاجتماعية لهذه الخدمة وتشمل عوامل الأمن والسلامة، ومتطلبات الصيانة، ومتطلبات سائق المركبة واشتراطاته من تأهيل وتدريب ولياقة صحية وسلوكية وغيرها من العوامل الاجتماعية. البعد الاقتصادي يتمثل في التنظيمات الاقتصادية لهذه الخدمة، وتشمل تكلفة الخدمة، وتنظيمات الدخول لهذه الخدمة، وعدد المركبات المسموح لها بالعمل داخل المدينة. وفي الغالب تطبق التنظيمات الاقتصادية للحصول على أهداف اجتماعية لتحسين وتنظيم خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة داخل المدن (Guri, D. 2003, p.260).

كما أن هناك عوامل أخرى مهمة في قياس جودة خدمة النقل على سيارات الأجرة والليموزين داخل المدن، من أهمها، الأمن والسلامة المتعلقة بالمركبة والسائق، وتوافر عوامل الراحة داخل المركبة، والمرونة في توافر الخدمة في أي وقت وفي أي مكان في المدينة، وسهولة الحصول على سيارات الأجرة والليموزين، وفي بعض الدول المتقدمة التي تهتم بقضايا البيئة تم التركيز حديثاً على أن تكون المركبة اقتصادية في استخدام الطاقة وصديقة للبيئة (Philipp, P. 2012. p. 13). وأصبحت حديثاً تستخدم معايير أخرى لها علاقة بالتكامل لخدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة مع خدمات النقل العام الأخرى، ودور سيارات الأجرة (التاكسي) في منظومة النقل والتنقل داخل المدينة، وتوظيف التقنيات الحديثة مثل تحميل بعض البرامج على الهواتف الذكية، وأنظمة الجي بي أس، وأنظمة تتبع للمركبات بواسطة الأقمار الصناعية، والخدمات المتطورة في محطات التاكسي، ووسائل الاتصال بها ومواقف خاصة بها على الطرقات والأماكن العامة، ولوحات إرشادية تحدد مواقف سيارات الأجرة وأرقام الاتصال بها ومسارات خاصة بها مثلها مثل حافلات النقل العام، والتصاميم الجذابة لمحطات سيارات الأجرة ومواقفها، إلى استخدام البطاقات الذكية للدفع لخدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (Matheww, D. 2012).

(٣-١-٤) - الوضع الراهن لخدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة في

مدينة الرياض:

بدأ نشاط النقل بواسطة سيارات الأجرة في المملكة منذ ما يقارب خمسة عقود مع بداية النهضة العمرانية والاقتصادية والاجتماعية التي عاشتها المملكة والتي أدت إلى أخذ بعض الأفراد المبادرة بتقديم هذه الخدمة من خلال مركباتهم الخاصة من دون أي ترخيص أو تنظيم؛ وذلك لتلبية حاجة السكان للتنقل وإنجاز أعمالهم. وكان عدد العاملين في هذا النشاط في البداية محدوداً جداً وتقدم هذه الخدمة في بعض المدن الرئيسية مثل الرياض، ومكة، وجدة؛ إذ اعتمدت الخدمة في تلك الفترة على رغبة ملاك المركبات وقدراتهم على تقديم هذه الخدمة دون أي تنظيم أو جهة تعنى بهذا النشاط. وبقي نشاط النقل بواسطة سيارات الأجرة حتى عام ١٣٩٠هـ من دون أي تنظيم شامل، يحدد لون المركبة أو نوعها أو موديلها، على الرغم من أن تكلفة الرحلة حددت بسعر ريالين ثم رفعت إلى ٣ ريالاً، وه ريالاً ثم ١٠ ريالاً لكل رحلة. كما أن نظام الخدمة يسمح بتحميل أكثر من راكب في آن واحد وعلى الرحلة نفسها. (عبدالعال، ١٤٢٦هـ).

وفي عام ١٤٠١ - إلى عام ١٤١٤هـ كانت هناك جهتان مسؤولتان عن تنظيم قطاع النقل بواسطة سيارات الأجرة: وهما وزارة الداخلية ووزارة المواصلات سابقاً (وزارة النقل)؛ إذ تقوم وزارة الداخلية بالترخيص لسيارات الأجرة ذات اللون الأصفر (التاكسي) وتضع بعض الاشتراطات التي تحكم هذا القطاع المتعلقة بملكية السيارة وعمر صاحب المركبة وجنسيته ورخصة القيادة... وغيرها من الاشتراطات، أما وزارة المواصلات فتعنى بتنظيم سيارات الأجرة العامة (الليموزين) من خلال وضع لائحة تنظيمية لهذا النشاط صدرت في ١٤٠١/٩/٢٦هـ لتنظيم حركة نقل الركاب من المطارات إلى داخل المدن وتشتمل على عدد من الضوابط الفنية والإدارية، وفي ١٤٠٣/٥/١٧هـ صدرت اللائحة الخاصة بالنقل بواسطة سيارات الأجرة داخل المدن، المسماة بخدمة الليموزين. وقد أدى وجود جهتين تشرف على هذا النشاط إلى الازدواجية في الإشراف على تنظيم هذه الخدمة. وفي عام ١٤١٤هـ تم تحويل صلاحية الترخيص والإشراف والتنظيم لنشاط سيارات الأجرة العامة لوزارة النقل. (عبدالعال، ١٤٢٦هـ).

وقد تطورت هذه الخدمة بشكل مطرد لتواكب الطلب المتزايد على التنقل؛ مما أدى إلى دخول بعض المؤسسات والشركات في تقديم تلك الخدمة من خلال لائحة تنظيمية، تم تحديثها عدة مرات إلى أن انتهت باللائحة المنظمة لممارسة نشاط النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة التي صدرت بالقرار الوزاري رقم ٤٧٠ وتاريخ ١٤١٧/٨/٥هـ. وتتكون هذه اللائحة من اثنتين وستين مادة متعلقة باشتراطات وضوابط المنشأة المقدمة للخدمة، ومواصفات السائق والمركبة، ومواد متعلقة بالمخالفات والعقوبات (وزارة النقل، ١٤١٧هـ). كما صدرت حديثاً اللائحة المنظمة لممارسة نشاط الأجرة الخاصة بالقرار رقم ٠١-٤٧٧٢ بتاريخ ١٤٣٣/٧/٥هـ، التي حددت المتطلبات الرئيسية للترخيص لهذا النشاط، ومؤهلات السائق والتزاماته، والصلاحيات الفنية للمركبة والمواصفات المطلوبة فيها، والمخالفات والعقوبات في حالة عدم الالتزام بالمتطلبات والاشتراطات. (وزارة النقل، ١٤٣٣هـ).

وعلى الرغم من وجود اللوائح المنظمة لنشاط النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة والخاصة، فإن ضعف التطبيق والإشراف والرقابة على هذا القطاع أسهم - بشكل كبير - في تدني مستوى هذه الخدمة وعزوف كثير عن استخدامها إلا عند الضرورة.

وقد أوضح مدير إدارة مرور الرياض العميد (عبدالعزیز أبو حميد) في لقاء خاص أن نشاط سيارات الأجرة في مدينة الرياض يعاني الفوضى وضعف التنظيم وتدني مستوى الخدمة؛ وذلك نتيجة لتعدد الجهات المسؤولة عنه وعدم وجود تنظيم وتحديد واضح للمسؤوليات، وقد اقترح أهمية أن يكون هناك جهة واحدة مسؤولة كإيجاد نقابة - على سبيل المثال - تعنى بتنظيم مستوى خدمة هذا النشاط ومتابعته وتحسينه. كما أوضح أهمية استخدام نظام اللاسلكي بين المركبات ووضع مركز مراقبة عام مربوط به جميع سيارات الأجرة، مثل نظام (Bravo) المطبق في مدينة دبي، أو نظام (AVL) المطبق في مدينة شنغهاي في الصين؛ حيث يتم استخدام هذا النظام لمراقبة جميع المواقع المخصصة لسيارات الأجرة على الطرقات وأمام المجمعات التجارية والأماكن العامة وتوجيهها إلى

الأماكن التي هناك حاجة فيها لهذه الخدمة بدل من التجوال المستمر لها على الطرقات. كما أوضح أهمية تخفيض العمر الافتراضي لسيارات الأجرة من خمس سنوات إلى سنتين، وفحصها بشكل دوري كل ستة أشهر للتأكد من سلامتها ونظافة مظهرها، كما اقترح أن يكون هناك لون موحد مميز لسيارات الأجرة بدل اللون الأبيض المستخدم حالياً. (سعودكونسلت و تيم إنترناشيونال، ٢٠٠٦).

وقد تزايد عدد سكان مدينة الرياض وكذلك عدد المركبات فيها بشكل كبير في السنوات العشر الأخيرة؛ إذ تشير التقديرات الحديثة لمصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات إلى أن عدد سكان مدينة الرياض قد بلغ (٥٨٩٢٣١٧) نسمة، وعدد المركبات (٢٢٢٥٠٠٠) مركبة في العام ٢٠١٣م، كما جاء في الجدول (٢) الذي يوضح تقدير عدد السكان وعدد المركبات في المدينة خلال الفترة من ٢٠٠٤م إلى ٢٠١٣م.

الجدول (٢)

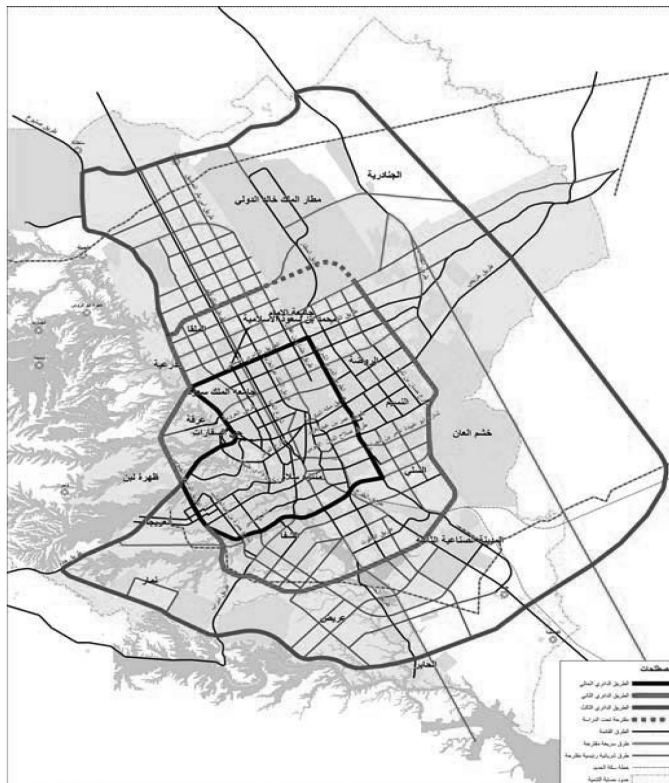
تقدير عدد السكان وعدد المركبات في مدينة الرياض خلال الفترة
من ٢٠٠٤م إلى ٢٠١٣م

السنة	تقدير عدد السكان	تقدير عدد المركبات
٢٠٠٤	٤٠٨٨٤٦٩	٢٠٢٠٠٠
٢٠٠٥	٤٢٦٥٦١٣	٢٠٤٠٠٠
٢٠٠٦	٤٤٥٠٤٣٢	٢٠٦٠٠٠
٢٠٠٧	٤٦٤٣٢٥٩	٢٠٨٠٠٠
٢٠٠٨	٤٨٤٤٤٤١	٢١٠٠٠٠
٢٠٠٩	٥٠٥٤٣٣٩	٢١٢٥٠٠
٢٠١٠	٥١٨٨٢٨٦	٢١٥٠٠٠
٢٠١١	٥٤١٣٠٨٢	٢١٧٥٠٠
٢٠١٢	٥٦٤٧٦١٩	٢٢٠٠٠٠
٢٠١٣	٥٨٩٢٣١٧	٢٢٢٥٠٠

المصدر: مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات، ٢٠١٤م.

وتشير إحصاءات وزارة النقل الحديثة إلى أن عدد سيارات الأجرة داخل المدن بالمملكة قد بلغ (١٠٠,٠٠٠) مركبة مركزة بشكل أساسي في المدن الكبرى: الرياض (٤٠٠٠)، وجدة (٣٠٠٠) مركبة و(٣٠٠٠) تقريباً في غيرها من المدن الرئيسية بالمملكة. ويدار هذا القطاع بشكل أساسي من قبل شركات مشغلة تعتمد - بشكل رئيسي - على سائقين أجانب على الرغم من محاولة الدولة حديثاً سعودة هذا النشاط وزيادة مشاركة الأفراد من خلال القروض الميسرة لشراء سيارات الأجرة والعمل بها ضمن الضوابط واللوائح التي حددتها وزارة النقل. إلا أن إحجام كثير من الأفراد عن مزاوله هذا النشاط وعدم الرغبة في العمل سائقين لدى الشركات المشغلة جعل هذا النشاط يعتمد - بشكل أساسي - على العمالة الوافدة سائقين عاملين لدى الشركات المشغلة. إذ لا يرغب السائق السعودي التعامل مع وظيفة سائق لسيارة الأجرة على أنها وظيفة أساسية وليست إضافية، كما أن السائق السعودي لا يستمر في العمل مع الشركات المشغلة لسيارات الأجرة، وتكون هذه الوظيفة مؤقتة إلى أن يحصل على وظيفة أخرى في قطاع ومجال آخر. وتشير هذه الإحصاءات إلى أن نحو (٢٠٠٠) مواطن سعودي مرخص لهم للعمل في هذا القطاع كعمل جزئي أو كلي، ويعملون برخصة فردية، في حين أن نسبة السعودة لشركات الأجرة محدودة لعدم توافر السائقين السعوديين الذين يرغبون العمل في هذا المجال ضمن الشروط والضوابط الحالية لهذا النشاط (وزارة النقل، ١٤٣٤هـ).

كما أوضح برنامج الرصد الدوري لخصائص الحركة المرورية على شبكة الطرق بمدينة الرياض نمو حجم الحركة المرورية في المدينة بمعدل ٧-٨ في المائة سنوياً، وانخفاض متوسط سرعة السير على معظم الشوارع في المدينة، وبخاصة الطرق الرئيسية والشريانية، هذا على الرغم من التوسع والتطور المستمر في شبكة الطرق الدائرية والرئيسية والشريانية، ويوضح الشكل (٢) شبكة الطرق الحالية والمستقبلية ومواقع التركيز السكاني والأنشطة الاقتصادية في المدينة (الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض، ١٣٣٤هـ).



المصدر: الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض، ١٤٣٤هـ، ص ٨.

الشكل (٢) - شبكة الطرق الحالية والمستقبلية ومواقع التركيز السكاني والأنشطة الاقتصادية في المدينة

(٢-٣) - الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بتنظيم خدمة النقل وتطويرها وتحسينها بوساطة سيارات الأجرة بغرض البدء مما انتهى إليه الآخرون؛ وسيتم استعراض تلك البحوث والدراسات والتجارب المحلية والدولية لتوضيح أهدافها وأهم ما توصلت إليه من نتائج، ومحاولة الاستفادة منها في الإجابة عن التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، وبشكل عام يلاحظ فقر

الأدبيات المحلية في مجال الدراسات الحديثة المتعلقة بالنقل بشكل عام ونقل الركاب بوساطة سيارات الأجرة بشكل خاص.

(٣-٢-١) - الدراسات العربية:

من أهم الدراسات العربية التي يمكن البدء بها في هذا المجال الدراسة التي أجراها (عبدالعال، ١٤٢٦هـ)، وتهدف إلى تعرف خصائص عملية التشغيل وتقديم الخدمة لنشاط سيارات الأجرة في المملكة بشكل عام ومدينة جدة بشكل خاص، وتوضيح الدور الذي يؤديه المشاركون في هذه العملية في تنظيم هذه الخدمة وتحسينها. وخلصت الدراسة إلى أهمية النواحي التنظيمية والتشريعية لهذا القطاع، كما أوضحت أهمية تعاون المشغلين والتزامهم بالضوابط والاشتراطات مع الجهات المشرفة على هذا القطاع ومدى انعكاس ذلك على إقبال الركاب وزيادة رضاهم عن هذه الخدمة.

وهدف دراسة (العبدالعال وآخرين، ١٤٢٠هـ) إلى وضع إطار عام لخدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة بالمملكة. وخلصت هذه الدراسة إلى أهمية تحديث هذه الخدمة وتنظيمها، ودراسة وتحليل التحديات والمعوقات التي تعانيها الأطراف الرئيسية لهذه الخدمة: المستثمرون، والركاب، والسائقون، ومحاولة معالجة هذه التحديات. كما أوضحت الدراسة خصائص الركاب الذين يستخدمون هذه الخدمة، وكيفية تحسينها لهم، وتوفير مواقع مناسبة لها. وصنفت الدراسة خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة إلى ثلاثة أنواع رئيسية، هي: خدمة المطارات، وخدمة سيارات الأجرة المتجولة، وخدمة سيارات الأجرة المطلوبة عن طريق الهاتف.

أما (البار، ١٤٢٠) في دراسته عن نشاط سيارات الأجرة في مدينة جدة فهدف إلى تحليل خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة في مدينة جدة. وخلصت الدراسة إلى أهمية الرفع من مستوى هذه الخدمة، والحد من حركة سيارات الأجرة المستمرة، وتحديد أماكن محددة لوقوف السيارات، وتفعيل نظام الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي، واستخدام العداد لتحديد تكلفة الرحلة بدلاً من التفاوض على مبلغ مقطوع مع السائق.

وجاءت دراسة (العتيبي، ١٤٢٠) بعنوان أهمية استخدام نظام اللاسلكي لتحسين مستوى خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة العامة وتنظيمها بشكل أفضل. خلصت هذه الدراسة إلى أن خدمة الاتصال اللاسلكي لها فوائد كثيرة، من أهمها التخفيف من الازدحامات المرورية من خلال الحد من حركة سيارات الأجرة، وتحسين جودة الهواء داخل المدينة، وسرعة توفير الخدمة للركاب، وتحديد موقع المركبة في أي لحظة.

وقد بينت دراسة (مدني، ١٤٣٠) عن نشاط سيارات الأجرة في منطقة مكة المكرمة تدني مستوى السعادة في هذا القطاع، وكثرة تجوال سيارات الأجرة داخل المدن بمنطقة مكة المكرمة. وأوصت الدراسة أهمية التنسيق ووضع الحوافز لزيادة وتشجيع السعادة في هذا القطاع، كما أوصت الدراسة بضرورة تكثيف المتابعة الدورية من قبل إدارات الطرق والنقل، والحملات الميدانية من قبل الدوريات الأمنية للتأكد من أن قائد المركبة سعودي. هذا، وقد أوصت الدراسة بأهمية الحد من التجوال لسيارات الأجرة للحد من الازدحامات المرورية، وذلك من خلال التقيد بالوقوف في الأماكن التي يتوافر فيها مواقف، وتشجيع تقديم الخدمة بالطلب الهاتفي، والتنسيق مع البلديات لتأمين مواقف خاصة لسيارات الأجرة على الطرقات وفي الأماكن العامة وغيرها. أخيراً أوصت الدراسة بأهمية استخدام العداد لحساب تكلفة الرحلة وإلزام السائقين بها، ووضع حد أعلى للمركبات المسموح بها للعمل في هذا النشاط بالذات في المدن الكبرى في المنطقة مثل مدينتي جدة ومكة.

(٣-٢-٢) - الدراسات الأجنبية:

من أهم الدراسات الأجنبية التي يمكن البدء بها في هذا المجال تلك الدراسة التي أجراها (Nizovsky, N, 2010) لاتحاد مالكي التاكسي في فلندا، وتهدف إلى تعرف انطباعات السكان في فلندا عن خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة من خلال أخذ رأي السكان تجاه عدد من العوامل المتعلقة بجودة الخدمة. وقد أبرزت هذه الدراسة أن العوامل المتعلقة بالسائق (أناقته ومظهره العام، وتعاونيه وأدبه، وبطاقته التعريفية، ومعرفته بالمدينة، وقيادته الآمنة إلخ) أتت في المرتبة الأولى من الأهمية، يلي ذلك العوامل المتعلقة بالمركبة (نظافة المركبة وحدثتها،

حجم المركبة ووسعها، توافر التكييف أو التدفئة عند الحاجة، ومدى توافر وسائل الاتصال والملاحة الحديثة الجي بي إس، وكاميرات تتبع المركبة.... إلخ)، وجاء ذلك في المرتبة الثانية من الأهمية، وفي المرتبة الثالثة أتت العوامل الأخرى المتعلقة بسهولة الحصول على التاكسي والإحساس بالراحة والأمان والتكلفة المناسبة للرحلة ووجود الجهة التي تشرف على هذه الخدمة، وتتأكد من التزام الأفراد أو الشركات بالاشتراطات والضوابط لهذا النشاط، وفي حالة المخالفة فرض عقوبات وغرامات عالية.

وهناك دراسة أخرى (Darbera, R. 2010) على ثماني مدن عالمية، هي: نيويورك وباريس ولندن وبرلين وأمستردام.... إلخ، وتهدف إلى تعرف رأي السكان عن خدمة التاكسي في هذه المدن ومستوى جودة الخدمة من خلال استبانة على مجموعة من العوامل المتعلقة بالمركبة (الراحة، والحجم، واللون، الموحد، والمركبات الصديقة للبيئة.... إلخ)، والسائق (الأدب والأناقة، والأمانة، ومعرفة المدينة، والقيادة الآمنة، والمهنية، واللغة إلخ)، ومستوى الخدمة، وتكلفة الرحلة، ومدى توافر الخدمة، ونسبة عدد مركبات التاكسي للسكان في المدينة، وعوامل أخرى متعلقة بالجهة المشرفة على هذه الخدمة. وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة التباين في الآراء تجاه كل عامل من هذه العوامل وفيما بين العوامل نفسها؛ إذ إن آراء السكان في كل مدينة تختلف عن آرائهم في المدينة الأخرى تجاه العامل نفسه وفيما بين هذه العوامل.

كما أوضح (Belwal, R. et al. 2013) في دراسته انطباعات السكان والسائقين عن خدمة النقل بوساطة سيارات التاكسي في سلطنة عمان من خلال أخذ آراء كل مجموعة تجاه عدد من العوامل ذات العلاقة. وخلصت هذه الدراسة إلى أن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة غير منظمة، وتعتمد على الأفراد في تقديمها، ولا يوجد دعم حكومي أو تنسيق جيد بين الأطراف المعنية بهذا القطاع في سلطنة عمان. كما أوضحت الدراسة فيما يتصل بانطباعات السكان عن هذه الخدمة، أن العوامل المتعلقة بالسائق (بطاقته التعريفية، عمره، ومظهره العام، وقيادته الآمنة، والإحساس بالأمن والراحة من السائق إلخ) احتلت

المرتبة الأولى في الأهمية، يلي ذلك في المرتبة الثانية العوامل المتعلقة بالمرحلة (نظافة المركبة، حجمها، التكيف في المرحلة.... إلخ)، وفي المرتبة الثالثة أتت العوامل الأخرى المتعلقة بالتكلفة، وسهولة الحصول على التاكسي، ومدى توافر التاكسي في الأوقات المختلفة من اليوم وفي جميع أحياء المدينة بالذات الأطراف.... إلخ). كما أوضحت الدراسة فيما يتعلق بانطباعات السائقين عن الخدمة ما يلي: تدني عدد الركاب، والدخل المنخفض، وارتفاع رسوم التأمين، وعدم توافر مواقف خاصة لسيارات الأجرة على الطرقات ومحطات خاصة بهم في جميع أجزاء المدينة.

وتهدف ورقة (Bekken, J. 2007) إلى توضيح الطرق المستخدمة في تنظيم نشاط نقل الركاب بواسطة سيارات الأجرة والخصائص الرئيسية الواجب توافرها لتنظيم هذا القطاع، كما تهدف هذه الورقة إلى وصف الاتجاهات الحديثة في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة مع عرض تجارب لبعض الدول الأوروبية في عملية التنظيم وإعادة التنظيم لهذه الخدمة وأثرها على جودة هذه الخدمة وكفاءتها.

كما أوضحت دراسة (Schaller, B. 2007) تأثيرات تنظيم وإعادة تنظيم الدخول لخدمة نقل الركاب بواسطة سيارات الأجرة على توافر الخدمة وجودتها في ٤٣ مدينة أمريكية وكندية. وأظهرت نتائج الدراسة أن تنظيم الدخول لهذه الخدمة لها تأثير مختلف بحسب نوعية الخدمة المقدمة إن كانت تعتمد على الاتصال الهاتفي للحصول على الخدمة أو الحصول على التاكسي من الطريق أو موقف التاكسي. أوضحت النتائج أن عدم وجود قيود على الدخول لخدمة نقل الركاب من الطريق أو موقف التاكسي سوف يؤدي إلى عرض عدد كبير من سيارات الأجرة على الطرق وفي مواقف التاكسي؛ مما يسهم في تدني مستوى الخدمة على المركبة وعلى السائق. كما أن وضع قيود على الدخول لخدمة نقل الركاب من خلال الاتصال الهاتفي سوف يؤدي إلى عدم الكفاءة ومن ثم عدم توافر هذه الخدمة. كما خلصت الدراسة إلى أهمية تنظيم هذه الخدمة على مستويات، مستوى متعلق

بالمؤهلات والاشتراطات المطلوبة للدخول للشركة المشغلة، ومستوى متعلق بالقيود الجغرافية على الخدمة، ومستوى متعلق بمتطلبات جودة الخدمة.

وفي دراسة أخرى (Li, B., et al. 2011) على استخدام الأنظمة الحديثة مثل نظم الجي بي إس (GPS) للوصول إلى الركاب بطريقة سهلة ودون الدوران المستمر لسيارات الأجرة داخل المدينة من خلال تحليل المعلومات عن حركة ٥٣٥٠ سيارة أجرة عامة في شينانغ إحدى المدن الكبرى في الصين، عدد سكانها قرابة أربعة ملايين نسمة. أوضحت نتائج الدراسة أن أنظمة الجي بي إس أسهمت - بشكل كبير - في رفع كفاءة حركة سيارات الأجرة والتاكسي بنسبة ٨٥٪ داخل المدينة، كما أنها أسهمت - بشكل كبير - في توفير الإستراتيجيات المناسبة في الوصول إلى الركاب في الزمان والمكان المناسبين داخل المدينة بشكل سريع ودون الدوران المستمر لسيارات الأجرة داخل المدينة.

(٣-٢-٣) - التوجهات الحديثة في تنظيم وتحسين خدمة نقل الركاب بسيارات الأجرة:

تمثل خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة وسيلة نقل مرنة، وخاصة، وتنقل الراكب من الباب إلى الباب. وتتعدى مرونتها المركبات الخاصة في بعض الأحيان في بعض المدن؛ إذ تتوافر لها مواقف ومسارات خاصة على الطرقات وفي الأماكن المزدحمة في مركز المدينة، وتعمل على مدار الساعة وتنقلك إلى أي مكان ترغب في الوصول إليه. وعلى الرغم من أهمية هذه الخدمة خصوصاً في المدن الكبرى المزدحمة، إذ إنها تمثل جزءاً مكماً لمنظومة نقل الركاب داخل المدينة وخصوصاً منظومة النقل العام، فإن الانطباع العام لدى عامة السكان عن هذه الخدمة يميل إلى السلبية: عن هذا النشاط وعن العاملين فيه. لكن التوجهات الحديثة في كثير من المدن، خاصة في الدول المتقدمة، تتجه إلى تحسين صورة هذه الخدمة من خلال تنظيمها بشكل أفضل من خلال جهة منظمة واحدة معنية بتحسين جودة هذه الخدمة وجاذبيتها، وجعلها وسيلة نقل آمنة وصديقة للبيئة وسهل الوصول إليها في أي مكان وزمان (Andela, H., 2010). ولهذا اتجهت

كثير من هذه الدول حديثاً إلى تحسين صورة هذا النشاط لدى السكان من خلال رفع شعار توفير خدمة مريحة، آمنة، مرنة، صديقة للبيئة، وسهل الوصول إليها كما يوضحها الشكل (٣).



المصدر: Philipp, Patrick, 2012, p.13.

الشكل (٣) - العوامل المؤثرة على جودة خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة

وقد بدأت وزارة النقل في المملكة حديثاً بأخذ بعض المبادرات لتحسين صورة هذه الخدمة وتنظيمها، من خلال محاولة تفعيل وتطبيق بعض الاشتراطات المتعلقة بتنظيم هذه الخدمة، وتحسين جودتها، مثل منع تجول سيارات الأجرة والحد من حركتها داخل المدينة، واقتراح وضع مراكز تنسيق لاستقبال الطلبات وتوجيه المركبات من خلال الاتصال الهاتفي للراغبين في هذه الخدمة بهدف الحد من الازدحامات ورفع مستوى الخدمة، وحددت غرامة مقدارها (٥٠٠٠) ريال للمركبة المخالفة، مثل تاكسي لندن الأسود. كما اشترطت الوزارة تركيب جهاز النظام الآلي لتتبع المركبات وتوجيهها ومعرفة البيانات المتعلقة بسرعة المركبة وخط سيرها، ونقاط وزمان التوقف على جميع مركبات سيارات الأجرة، وتدريب السائقين على استخدامه وربطه بوزارة النقل

ومركز المعلومات الوطني، وحددت غرامة قيمتها (٢٠٠٠) ريال لكل مركبة مخالفة. كما بدأت الوزارة بتوجيه العاملين في هذا القطاع إلى توحيد لون سيارات الأجرة وإعطائها لوناً يميزها عن المركبات الأخرى، وإلزامها استخدام العداد لحساب تكلفة الرحلة بدل التفاوض مع الراكب على حساب تكلفة الرحلة. كما بدأت في مدينة جدة حديثاً بادرة هي الأولى من نوعها في المدن السعودية، تمثلت في استخدام بعض الشركات المشغلة لهذه الخدمة نظام مراقبة إلكتروني يسمح بمتابعة سيارات الأجرة التابعة لها إلكترونياً بشكل دقيق من خلال الأقمار الصناعية.

وعلى الرغم من هذه المبادرات فإن ضعف الرقابة والمتابعة من قبل الجهات المعنية بالإشراف على هذه الخدمة أدى إلى عدم التزام كثير من الشركات والأفراد العاملين في هذه الخدمة بهذه الاشتراطات والضوابط.

رابعاً - عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

(١-٤) - واقع خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة العامة (الليموزين) داخل مدينة الرياض، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب):

الجدول (٣)

آراء أفراد عينة الدراسة بحسب بعض البيانات المتعلقة بسيارات الأجرة (الليموزين) داخل مدينة الرياض

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة %
الوسيلة الأساسية للتنقل داخل المدينة	السيارة الخاصة	٣١٤	٨١,٦%
	حافلات (باصات) النقل العام	٦	١,٦%
	حافلات خاصة	٣٤	٨,٨%
	سيارة أجرة (ليموزين)	١١٠	٢٨,٦%
	حافلات عامة صغيرة (خط البلدية)	١١	٢,٩%

تابع / الجدول (٣)
آراء أفراد عينة الدراسة بحسب بعض البيانات المتعلقة بسيارات الأجرة
(الليموزين) داخل مدينة الرياض

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة %
نوع المركبة التي استخدمتها للتنقل بواسطة سيارات الأجرة	أجرة عامة (ليموزين) أجرة خاصة (خدمة توصيل خاصة، مركبة مع سائق خاص)	٣٥٩ ١١٧	٩٣,٢ % ٣٠,٤ %
عدد المرات التي تستخدم فيها هذه الخدمة	نادرًا (أستخدمها عند الضرورة) أحياناً (مرتين أو أكثر في الشهر) غالباً (مرة أو أكثر في الأسبوع) دائماً (مرة أو أكثر في اليوم)	١٦٢ ١٠١ ٦٣ ٥٩	٤٢,١ % ٢٦,٢ % ١٦,٤ % ١٥,٣ %
الغرض الرئيسي من الرحلة التي استخدمت فيها سيارة الأجرة (الليموزين) داخل المدينة	الذهاب للعمل التسوق الزيارات العائلية الذهاب إلى المدرسة أو الجامعة الترفيه أخرى (الذهاب أو العودة من المطار، إعطال السيارة، الذهاب أو العودة من محطة القطار، عدم معرفة الطريق)	١٤٤ ١٦١ ٩٥ ٧٢ ٥١ ٩١	٣٧,٤ % ٤١,٨ % ٢٤,٧ % ١٨,٧ % ١٣,٢ % ٢٦,٨ %
الطريقة التي تحصل بها على سيارة الأجرة (الليموزين)	من الطريق عن طريق الهاتف من موقف خاص من محطة تاكسي محطة قطار من مطار أخرى	٣٢٨ ١٣٩ ١٦ ٩ ١٨ ٦٧ ٣	٨٢,٢ % ٣٦,٤ % ٤,٢ % ٢,٣ % ٤,٧ % ١٧,٤ % ٠,٨ %

تابع / الجدول (٣)

آراء أفراد عينة الدراسة بحسب بعض البيانات المتعلقة بسيارات الأجرة
(الليموزين) داخل مدينة الرياض

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة %
مدة الانتظار لوصول سيارة الأجرة (الليموزين)	أقل من ٥ دقائق	٨٦	٢٢,٣%
	من ٥ - ١٠ دقائق	١٦٠	٤١,٦%
	من ١١ - ١٥ دقيقة	٨٨	٢٢,٩%
	من ١٦ - ٣٠ دقيقة	٣٣	٨,٦%
	أكثر من ٣١ دقيقة	١٨	٤,٧%
أسباب استخدام سيارات الأجرة (الليموزين)	لا أملك سيارة	١٦٦	٤٣,١%
	لا أملك رخصة قيادة	١٥٦	٤٠,٥%
	السيارة متعطلة	١٥٤	٤٠,٠%
	زائر المدينة	٨٦	٢٢,٣%
	رحلة عمل	٤٣	١١,٢%
	تجنب الازدحامات	٥٦	١٤,٥%
	إعاقة	٣	٠,٨%
	قلة المواقف في المكان المقصود	٦٤	١٦,٦%
	أخرى	١٢	٣,١%
الطريقة التي تستخدمها للدفع لتكلفة الرحلة	استخدام العداد	٧٦	١٩,٧%
	التفاوض مع السائق على مبلغ مقطوع	٣٠٩	٨٠,٣%

* يسمح هذا المتغير باختيار أكثر من إجابة، لذا نجد أن مجموع النسب المئوية لهذا المتغير ليست (١٠٠٪).

يوضح الجدول (٣) أن الوسيلة الأساسية لتنقل أفراد عينة الدراسة داخل مدينة الرياض هي "السيارة الخاصة" بنسبة (٨١,٦٪) من إجمالي، في حين أن هناك ما نسبته (٢٨,٦٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يستخدمون "سيارة الأجرة (الليموزين)" وسيلة أساسية للتنقل داخل المدينة، وأن نسبة (٩٣,٢٪)

من إجمالي أفراد عينة الدراسة الذين يستخدمون سيارات الأجرة هم يستخدمون سيارات الأجرة العامة (الليموزين). كما أن (١٥,٣٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يستخدمون سيارات الأجرة بصفة دائمة، و(١٦,٤٪) يستخدمونها "غالباً"، و(٢٦,٢٪) يستخدمونها "أحياناً"، في حين أن (٤٢,١٪) يستخدمونها بشكل "نادر، والغرض الرئيسي من استخدام أفراد عينة الدراسة لسيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة هو "التسوق" بنسبة (٤١,٨٪)، يليه بغرض "الذهاب للعمل" بنسبة (٣٧,٤٪)، والطريقة الشائعة التي يحصل بها أفراد عينة الدراسة على سيارة الأجرة أو الليموزين هي "من الطريق" بنسبة (٨٢,٢٪)، يليها "عن طريق الهاتف" بنسبة (٣٦,٤٪). أما مدة الانتظار الشائعة لوصول سيارة الأجرة أو الليموزين فهي "من ٥ - ١٠ دقائق" بنسبة (٤١,٦٪)، ومدة "أقل من ٥ دقائق" بنسبة (٢٢,٣٪)، والسبب الرئيس لاستخدام أفراد عينة الدراسة لسيارات الأجرة أو الليموزين هو أنهم "لا يملكون سيارة" بنسبة (٤٣,١٪)، يليه أسباب أنهم "لا يملكون رخصة قيادة" بنسبة (٤٠,٥٪)، أو أن "السيارة متعطلة" بنسبة (٤٠,٠٪)، والطريقة الشائعة التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة لدفع تكلفة الرحلة هي "التفاوض مع السائق على مبلغ مقطوع" بنسبة (٨٠,٣٪).

(٢-٤) - مستوى رضا أفراد عينة الدراسة (المستفيدين) عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة:

الجدول (٤)

مستوى رضا أفراد الدراسة (المستفيدين) عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة %
هل تكلفة الرحلة كانت مناسبة؟	نعم	٧٦	١٧,٤٪
	إلى حد ما	٢٤١	٦٢,٦٪
	لا	٧٧	٢٠,٠٪

تابع / الجدول (٤)

مستوى رضا أفراد الدراسة (المستفيدين) عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

المتغير	أوجه المتغير	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة %
هل تتوافر خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة في كل الأوقات (٢٤ ساعة في اليوم) داخل المدينة	نعم	٦١	١٥,٨ %
	إلى حد ما	٢١٨	٥٦,٦ %
	لا	١٠٦	٢٧,٥ %
هل تتوافر خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) في جميع أطراف المدينة؟	نعم	٦٧	١٧,٤ %
	إلى حد ما	١٥٩	٤١,٣ %
	لا	١٥٩	٤١,٣ %
بشكل عام هل أنت راض عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة؟	غير راض إطلاقاً ١	٦	١,٦ %
	غير راض ٢	٣٤	٨,٨ %
	محايد (متوسط الرضا) ٣	٨٤	٢١,٨ %
	راض ٤	١٧٦	٤٥,٧ %
	راض تماماً ٥	٨٥	٢٢,١ %

المتوسط الحسابي = (٣,٧٨)، انحراف معياري = (٠,٩٤)

يوضح الجدول (٤) أن (٦٢,٦ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن تكلفة الرحلة كانت مناسبة إلى حد ما، و(١٧,٤ %) يرون أنها مناسبة، ويرى (٥٦,٦ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة تتوافر إلى حد ما في كل الأوقات (٢٤ ساعة في اليوم) داخل المدينة، و(١٥,٨ %) يرون أنها تتوافر في كل الأوقات. كما يرى (٤١,٣ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) تتوافر إلى حد ما في جميع أطراف المدينة، و(١٧,٤ %) يرون أنها تتوافر في جميع أطراف المدينة، وبلغت نسبة الراضين (راض تماماً، راض) بين أفراد عينة الدراسة عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة بشكل عام ما قيمته (٦٧,٨ %). كما بلغ متوسط درجة الرضا بين أفراد عينة

الدراسة عن خدمة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة بشكل عام ما قيمته (٣,٧٨ درجة من ٥ درجات)، بانحراف معياري صغير (٠,٩٤ درجة). وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة مثل (Belwal, R. et al. 2013)، ودراسة (Philipp, p. 2012)، ودراسة (مدني، ١٤٣٠هـ)، ودراسة (البار، ١٤٢٠هـ) وغيرها من الدراسات التي أشارت إلى أهمية الرفع من مستوى الخدمة وتنظيمها بشكل أفضل وتوفيرها بتكلفة مقبولة وفي جميع الأوقات وفي جميع أحياء المدينة وخاصة الأطراف، وتأمين مواقف ومحطات خاصة بها لما لها من تأثير على مستوى الرضا وزيادة الإقبال على هذه الخدمة.

(٣-٤) - أهم العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب): سيتم - أولاً - تعرف أهم العناصر الرئيسية الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، ثم يتم - ثانياً - تعرف أهم العناصر الفرعية (المندرجة تحت كل عنصر رئيس) الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وذلك على النحو الآتي: (١-٣-٤) - أهم العناصر الرئيسية الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة:

الجدول (٥)

آراء أفراد عينة الدراسة تجاه العناصر الرئيسية الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي العام لدرجة أهمية توافر العنصر	العناصر الرئيسية
٢	٠,٤٠٧	٤,٣٦٥	عناصر متعلقة بالمركبة
١	٠,٣١١	٤,٤١٧	عناصر متعلقة بالسائق
٣	٠,٤٥٣	٤,٣٥٥	عناصر متعلقة بالجهة المشرفة على الخدمة والمنظمة لها

يتضح من الجدول (٥) أن أهم العناصر الرئيسية الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة (من وجهة أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) هي على الترتيب التالي: (العناصر المتعلقة بالسائق بمتوسط حسابي ٤,٤١٧ درجة من ٥ درجات، يليها العناصر المتعلقة بالمركبة بمتوسط حسابي ٤,٣٦٥ من ٥ درجات، ثم العناصر المتعلقة بالجهة المشرفة والمنظمة للخدمة بمتوسط حسابي ٤,٣٥٥ من ٥ درجات). كما يتضح أيضاً أن جميع العناصر السابقة تمثل عناصر ذات أهمية كبيرة جداً من حيث توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة. وتتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة، ومن أهمها دراسة (Nizovsky, N. 2010)، ودراسة (Darbera, R. 2010)، ودراسة (Philipp, p. 2012) التي أوضحت أهمية توافر العناصر المتعلقة بالسائق، يلي ذلك في الأهمية العناصر المتوفرة في المركبة، وأخيراً العناصر المتعلقة بالجهة المشرفة والمنظمة لهذه الخدمة.

(٤-٣-٢) أهم العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة:

الجدول (٦)

آراء أفراد عينة الدراسة تجاه العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

العناصر الفرعية	العناصر الفرعية	المتوسط الحسابي لدرجة أهمية توافر العنصر	الانحراف المعياري	ترتيب العناصر داخل كل محور	ترتيب العناصر بشكل عام
١- توافر بطاقة تعريف باسم السائق وصورته والشركة التابع لها.	٤,٧٨٢	٥,٥٨١	١	١	
٢- توافر عداد لحساب التكلفة الفعلية للرحلة.	٤,٣٤٥	٩,٩١٢	٧	١٩	
٣- توافر حاجز زجاجي يفصل بين السائق والركاب داخل سيارات الأجرة.	٣,٩٠١	١,٢١٢	١٢	٢٨	

تابع / الجدول (٦)

آراء أفراد عينة الدراسة تجاه العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل
بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية	المتوسط الحسابي لدرجة أهمية توافر العنصر	الانحراف المعياري	ترتيب العناصر داخل كل محور	ترتيب العناصر بشكل عام
٤٨ ٣٠ ٠٣	٤- توافر مقعد خاص لكل راكب ولا يسمح بركوب أكثر من المقاعد المخصصة.	٤,١٧١	٩٩٦,	١٠	٢٢
٤٨ ٣٠ ٠٣	٥- توافر هاتف أو أي وسيلة تواصل بين سائق سيارة الأجرة والشركة المنظمة لحركة سيارات الأجرة.	٤,٤	٨٦٤,	٦	١٨
٤٨ ٣٠ ٠٣	٦- تكون المركبة حديثة ومظهرها جيد. (مظهر وحدائق المركبة).	٤,٥٤٨	٦٨,	٣	٧
٤٨ ٣٠ ٠٣	٧- توافر أنظمة الملاحة الحديثة مثل نظام الجي بي أس في المركبة لإرشاد السائق للمكان المقصود.	٤,١٦٤	٩٨٨,	١١	٢٣
٤٨ ٣٠ ٠٣	٨- توافر لوحة ضوئية (فانوس) على أعلى سيارة الأجرة (الليموزين) تحدد وضعية المركبة مشغولة أم متاحة للخدمة.	٤,٢٦	٨٤٨,	٩	٢١
٤٨ ٣٠ ٠٣	٩- توافر رقم هاتف مجاني داخل المركبة لتقديم الشكاوى والملاحظات.	٤,٢٦٨	٩١٨,	٨	٢٠
٤٨ ٣٠ ٠٣	١٠- توافر سيارات أجرة بأحجام مختلفة (صغيرة - متوسطة - كبيرة) الحجم.	٤,٤١٨	٦٤٥,	٥	١٦
٤٨ ٣٠ ٠٣	١١- توافر سيارات أجرة بها خدمة تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين وكبار السن والأطفال.	٤,٥١٢	٧١٨,	٤	٨
٤٨ ٣٠ ٠٣	١٢- توافر لون موحد يميز سيارات الأجرة (الليموزين). (مثال تاكسي لندن الأسود).	٤,٦٠٨	٦٩٩,	٢	٥

تابع / الجدول (٦)

آراء أفراد عينة الدراسة تجاه العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل
بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة

العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية	المتوسط الحسابي لدرجة أهمية توافر العنصر	الانحراف المعياري	ترتيب العناصر داخل كل محور	ترتيب العناصر بشكل عام
العوامل المتعلقة بالسائقين	١٣- المظهر العام للسائق وأناقته ونظافته.	٤,٤٤٩	,٨٨	٥	١٣
	١٤- تحلي السائق بالآداب العامة. (احترام الراكب وعدم التحرش).	٤,٧٤٥	,٥٤٧	٢	٣
	١٥- الأمانة والصدق في التعامل.	٤,٦٣٨	,٦١١	٣	٤
	١٦- الالتزام بالقيادة الآمنة للمركبة واحترام الأنظمة المرورية.	٤,٧٧١	,٤٨٩	١	٢
	١٧- المهنية في القيادة.	٤,٥٠١	,٧٧٨	٤	٩
	١٨- إجادة اللغة العربية.	٣,٦٢٣	,٩٤٤	٨	٢٩
	١٩- المعرفة بخريطة المدينة بشكل جيد.	٤,٤٣٦	,٧١٢	٦	١٤
	٢٠- المعرفة بنظم الملاحة الحديثة (الجي بي إس، تطبيقات الهواتف الذكية.. إلخ).	٤,١٢٢	,٩٢٩	٧	٢٦
	٢١- وضع قيود على عدد سيارات الأجرة المسموح لها بالعمل داخل المدينة.	٤,١٣٢	,٨٨١	٨	٢٥
	٢٢- توفير مكاتب تنسيق لحركة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة.	٤,٠٩٩	,٨٣	٩	٢٧
العوامل المتعلقة بالجهة المشرفة على الخدمة والنظافة	٢٣- تنظيم ساعات عمل سائق سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة.	٤,١٣٨	,٩١٢	٧	٢٤
	٢٤- تطبيق آلية لتحديد تعريفة مناسبة لخدمة سيارات الأجرة.	٤,٤	,٨٤٨	٦	١٧

آراء أفراد عينة الدراسة تجاه العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل
بواسطة سيارات الأجرة (اللموزين) داخل المدينة

تابع / عوامل متعلّقة بالجبهة المشرفّة على الخدمة والمنظمة لها

३०८

"توافر سيارات أجرة بها خدمة تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين وكبار السن والأطفال" بمتوسط (٤,٥١٢)، "توافر سيارات أجرة بأحجام مختلفة" بمتوسط (٤,٥١٢)، "توافر هاتف أو أي وسيلة تواصل بين سائق سيارة الأجرة والشركة المنظمة لحركة سيارات الأجرة" بمتوسط (٤,٤٠٠)،... وهكذا على نحو ما هو موضح في الجدول.

أما بالنسبة إلى العناصر الفرعية المتعلقة بالسائق فتبين أن أهم العناصر الفرعية المتعلقة بالسائق الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) هي على الترتيب التالي: "الالتزام بالقيادة الآمنة للمركبة واحترام الأنظمة المرورية" بمتوسط (٤,٧٧١)، "تحلي السائق بالآداب العامة" بمتوسط (٤,٧٤٥)، "الأمانة والصدق في التعامل" بمتوسط (٤,٦٨٣)، "المهنية في القيادة" بمتوسط (٤,٥٠١)، "المظهر العام للسائق وأناقته ونظافته" بمتوسط (٤,٤٤٩)، "المعرفة بخريطة المدينة بشكل جيد" بمتوسط (٤,٤٣٦).... وهكذا على نحو ما هو موضح في الجدول.

وأخيراً بالنسبة إلى العناصر الفرعية المتعلقة بالجهة المشرفة على الخدمة والمنظمة لها: تبين أن أهم العناصر الفرعية بالجهة المشرفة والمنظمة للخدمة الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة هي (من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة)، على الترتيب التالي: "تأمين مواقف بسيارات الأجرة في محطات القطارات والحافلات المخصصة لمترو الرياض الجديد" بمتوسط (٤,٥٥٦)، "تحديد نطاق لخدمة سيارات الأجرة (الليموزين) وتوزيعها بشكل متوازن لتخدم جميع أحياء المدينة" بمتوسط (٤,٤٩٦)، "وضع رقم مجاني مع شركات الاتصالات لطلب خدمة سيارات الأجرة (الليموزين)" بمتوسط (٤,٤٨٨)، "تحديد مواقف خاصة بسيارات الأجرة في المراكز الحيوية" بمتوسط (٤,٤٥٥)، توفير محطة رئيسية ومحطات فرعية لسيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة" بمتوسط (٤,٤٣١)، "تطبيق آلية لتحديد تعريفية مناسبة لخدمة سيارات الأجرة"

بمتوسط (٤,٤٠٠)....، وهكذا على نحو ما هو موضح في الجدول. وتتفق هذه النتائج مع كثير من الدراسات، ومن أهمها دراسة (Li, B., et al. 2011)، ودراسة (Belwal, R. et al. 2013)، ودراسة (Nizovsky, N. 2010)، وغيرها من الدراسات التي أوضحت أهمية الالتزام بالضوابط والاشتراطات المتعلقة بالسائق، والمركبة، والجهة المشرفة والمنظمة لهذه الخدمة في تنظيم هذه الخدمة وتحسين جودتها.

أما بالنسبة إلى العناصر الفرعية بوجه عام فتبين أن أهم العناصر الفرعية - بوجه عام - الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة (من وجهة أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) هي على الترتيب التالي: "توافر بطاقة تعريف باسم السائق وصورته والشركة التابع لها" بمتوسط (٤,٧٨٢)، يليه "الالتزام بالقيادة الآمنة للمركبة واحترام الأنظمة المرورية" بمتوسط (٤,٧٧١)، يليه "تحلي السائق بالآداب العامة (احترام الراكب وعدم التحرش)" بمتوسط (٤,٧٤٥)، يليها "الأمانة والصدق في التعامل" بمتوسط (٤,٦٨٣)، يليه "توافر لون موحد يميز سيارات الأجرة (الليموزين) (مثال تاكسي لندن الأسود)" بمتوسط (٤,٦٠٨). وهكذا على نحو ما هو موضح في الجدول.

(٤-٤) - العوامل المؤثرة في مستوى رضا أفراد الدراسة المستفيدين (الركاب) عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة:

يتم في هذا الجزء تحديد العوامل (سواء المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة أو العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة) المؤثرة في مستوى رضا أفراد الدراسة المستفيدين عن خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وقد قام الباحث في سبيل تحقيق ذلك باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Regression Analysis) لتعرف هذه العوامل؛ حيث تم اعتبار العوامل الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة (الجنسية، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الوظيفية، الدخل الشهري) والعناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة (المتعلقة

بالمركبة، والمتعلقة بالسائق، والمتعلقة بالجهة المشرفة والمنظمة للخدمة) كمتغيرات مستقلة في النموذج، في حين تم اعتبار متغير رضا أفراد الدراسة المستفيدين (الركاب) عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة كمتغير لتابع. وقد تم تحويل المتغيرات الوصفية في النموذج إلى متغيرات مؤشراتية Dummy Variables، كما تم التأكد من عدم وجود علاقة ارتباط شديدة بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) تم حساب عوامل تضخم التباين (VIFS) للمتغيرات المستقلة وكانت جميعاً أقل من (١٠) (انظر الجدول ٧)، مما يؤكد عدم وجود علاقة ارتباط خطي متعدد شديدة بين المتغيرات المستقلة يمكن أن تؤدي إلى نتائج مضللة لتحليل الانحدار (فهومي، ٢٠٠٥: ٦٨٠-٦٥٩). وفيما يلي نتائج تحليل الانحدار المتعدد المترج:

الجدول (٧)

تحليل الانحدار المتعدد (المترج) بين المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة والعناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) وبين مستوى رضا أفراد الدراسة عن هذه الخدمة

المتغيرات	معامل "بيتا" المعيارية	قيمة "ت" قيمة "ت"	مستوى الدلالة	عوامل تضخم التباين VIF
المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة:				
١ - الجنسية - سعودي	٠,٣٣٥	٦,٧٩٤	*٠,٠٠٠	١,١٩٦
٢ - المؤهل العلمي - ثانوية عامة	٠,٢٣٥	٤,٩٣٤	*٠,٠٠٠	١,١١٢
٣ - المؤهل العلمي - دبلوم	٠,١٧٢	٣,٦٢٠	*٠,٠٠٠	١,١٠٧
٤ - الجنس - أنثى	-٠,١٢٦	-٢,٦٢٢	*٠,٠٠٠	١,١٤١
العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة:				
٥ - العناصر المتعلقة بالمركبة.	٠,٢١٠	٣,٩٠٩	*٠,٠٠٠	١,٣٩٢
٦ - العناصر المتعلقة بالسائق.	٠,١٩٥	٣,٧٨٠	*٠,٠٠٠	١,٢٨٧
قيمة النسبة (ف) المحسوبة للنموذج ككل هي = ٢١,١٥٧، كما كانت قيمة معامل التحديد للنموذج ككل هي = ٠,٢١				

يتضح من النتائج في الجدول (٧) أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عنصرين رئيسين من العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، و٣ متغيرات شخصية ووظيفية لأفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة وبين مستوى رضا أفراد الدراسة عن هذه الخدمات، وفيما يلي ترتيب هذه المتغيرات من حيث قوة التأثير (بناء على قيمة بيتا المعيارية) على مستوى رضا أفراد الدراسة عن هذه الخدمة؛ إذ يأتي متغير "الجنسية" أحد المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة في المرتبة الأولى من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة؛ حيث وجد أن هناك تأثيراً موجباً (بيتا = موجب ٠,٣٣٥ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أن مستوى رضا الأفراد "السعوديين" أكبر من مستوى رضا الأفراد "غير السعوديين" عن هذه الخدمة، ويأتي متغير "المؤهل العلمي - ثانوية عامة" كأحد المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة في المرتبة الثانية من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، حيث وجد أن هناك تأثيراً موجباً (بيتا = موجب ٠,٢٣٥ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أن مستوى رضا الأفراد ذوي المستوى التعليمي "ثانوية عامة" أكبر من مستوى رضا الأفراد "ذات المستويات التعليمية الأخرى" عن هذه الخدمات. كما يأتي متغير "المؤهل العلمي - دبلوم" كأحد المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة في المرتبة الخامسة من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وقد وجد أن هناك تأثيراً موجباً (بيتا = موجب ٠,١٧٢ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أن مستوى رضا الأفراد ذوي المستوى التعليمي "دبلوم" أكبر من مستوى رضا الأفراد "ذوي المستويات التعليمية الأخرى" عن هذه الخدمات. بمعنى أن مستوى رضا الأفراد ذوي المستويات التعليمية العليا عن خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة أقل بشكل ذي دلالة إحصائية من مستوى رضا الأفراد ذوي المستويات التعليمية المنخفضة عن هذه الخدمة.

ثم تأتي العناصر المتعلقة بالمركبة كأحد العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة في المرتبة الثالثة من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وقد وجد أن هناك تأثيراً إيجابياً (بيتا = موجب ٠,٢١٠ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أنه كلما ارتفعت درجة أهمية توافر العناصر المتعلقة بالمركبة ارتفع مستوى الرضا عن هذه الخدمات. بمعنى آخر أنه كلما توافرت العناصر المتعلقة بالمركبة في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة زاد مستوى رضا الأفراد عن هذه الخدمات، وتأتي العناصر المتعلقة بالسائق كأحد العناصر الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة في المرتبة الرابعة من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن هذه الخدمات، وقد وجد أن هناك تأثيراً إيجابياً (بيتا = موجب ٠,١٩٥ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أنه كلما ارتفعت درجة أهمية توافر العناصر المتعلقة بالسائق ارتفع مستوى الرضا عن هذه الخدمات؛ بمعنى آخر أنه كلما توافرت العناصر المتعلقة بالسائق في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة زاد مستوى رضا الأفراد عن هذه الخدمة، وأخيراً يأتي متغير "الجنس - أنثى" كأحد المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة في المرتبة السادسة من حيث التأثير على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة؛ حيث وجد أن هناك تأثيراً سلبياً (بيتا = سالب ٠,١٢٦ ومستوى دلالة أقل من ٠,٠١)؛ أي أن مستوى رضا "الإناث" أقل من مستوى رضا "الذكور" عن هذه الخدمات. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Darbera, R. 2010) ودراسة (Belwal, R. et al. 2013) وغيرهما من الدراسات السابقة التي أوضحت التباين في الآراء تجاه انطباعات السكان عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، كما أنها

تختلف من مدينة إلى أخرى بحسب مستوى وعيهم وثقافتهم ومعرفتهم بالعوامل المحددة للخدمة النموذجية لهذا النشاط.

وتشير النتائج إلى أن هذه المتغيرات الستة مجتمعة تفسر فقط (٢١٪) من التغير في مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة (معامل التحديد ٠,٢١). كما يجدر الإشارة إلى أن بقية المتغيرات (التي لم تدرج في الجدول) لم يثبت أن لها علاقة أو تأثيراً ذا دلالة إحصائية على مستوى رضا أفراد الدراسة عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة (حيث إن مستوى الدلالة لهذه المتغيرات كان أكبر من ٠,٠٥).

(٤-٥) - أبرز المقترحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة وزيادة الإقبال عليها، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة (الركاب):

فيما يتعلق بأهم مقترحات أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا وزيادة الإقبال على هذه الخدمة هي: أولاً: توفير مواقف ومحطات خاصة بسيارات الأجرة على الطرقات العامة والمراكز التجارية وداخل الأحياء، ثانياً: زيادة الاهتمام بخدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة خاصة من المطار ومحطة القطار ومحطات القطار (المترو) المستقبلية والمراكز الحيوية من المدينة لما لها من تأثير على سمعة المدينة خاصة للزائرين للمدينة، ثالثاً: تحديد آلية واضحة مناسبة لحساب التكلفة الأولية والنهاية للرحلة وإلزام السائقين استخدام العداد للحد من التفاوض والابتزاز من قبل السائقين، وتوفير هذه الخدمة من خلال شركات محترفة أو أفراد مدربين ومؤهلين تأهيلاً جيداً ومتفرغين لهذه الخدمة كما هو معمول به في أغلب المدن في العالم، رابعاً: أهمية أن تكون المركبات حديثة ونظيفة ومصونة بشكل جيد، خامساً: تحديد جهة واحدة مسؤولة عن تنظيم هذه الخدمة والإشراف عليها للرجوع لها في حالة حدوث أي مشكلات وتطبق اللوائح والاشتراطات المنظمة لهذا النشاط

بصرامة، سادساً: تكون سيارات الأجرة ذات لون واحد مميز عن باقي المركبات في المدينة، سابعاً: توفير برنامج علي الهواتف الذكية لتوفير خدمة الليموزين، ثامناً: توفير خدمات للمعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير سيارات أجرة خاصة بالنساء مع محرم، تاسعاً: توفير سيارات أجرة بأحجام مختلفة (كبيرة، متوسطة، وصغيرة)، و منع التدخين، والفحص الطبي الدوري لسائقي المركبة، عاشراً: يمنع من القيادة السائقون المخالفون أو يسحب الترخيص منهم، حادي عشر: تحديد نطاق خدمة لسيارات الأجرة (الليموزين) والحد من الدوران الدائم داخل المدينة ووضع كاميرات مراقبة داخل المركبة لسلامة الراكب وزرع الثقة خاصة بين النساء، ثاني عشر: ضرورة تنظيم خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة تحت مظلة شركات لا أفراد وتنظيمها بشكل أفضل.

خامساً - ملخص لأهم النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن هناك ما نسبته (٢٨,٦٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يستخدمون "سيارة الأجرة (الليموزين)" وسيلة أساسية للتنقل داخل المدينة، و (٩٣,٢٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة الذين يستخدمون سيارات الأجرة هم يستخدمون سيارات الأجرة العامة (الليموزين)، و(١٥,٣٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يستخدمون سيارات الأجرة بصفة دائمة، و(١٦,٤٪) يستخدمونها "غالباً"، و(٢٦,٢٪) يستخدمونها "أحياناً"، في حين أن (٤٢,١٪) يستخدمونها بشكل "نادر". أما الطريقة الشائعة التي يحصل بها أفراد عينة الدراسة على سيارة الأجرة (الليموزين) فهي "من الطريق" بنسبة (٨٢,٢٪)، يليها "عن طريق الهاتف" بنسبة (٣٦,٤٪)، ومدة الانتظار الشائعة لوصول سيارة الأجرة (الليموزين) هي "من ٥ - ١٠ دقائق" بنسبة (٤١,٦٪)، ومدة "أقل من ٥ دقائق" بنسبة (٢٢,٣٪)، ويرى (٦٢,٦٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أن تكلفة الرحلة كانت مناسبة إلى حد ما، و(١٧,٤٪) يرون أنها مناسبة. كما يرى (٥٦,٦٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة تتوافر إلى حد ما في كل

الأوقات (٢٤ ساعة في اليوم) داخل المدينة، وكذلك يرى (٤١,٣٪) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) تتوافر إلى حد ما في جميع أجزاء المدينة، وبلغت نسبة الراضين (راض تماماً، راض) بين أفراد عينة الدراسة عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة بشكل عام ما قيمته (٦٧,٨٪).

أما أهم العناصر الرئيسية الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة (من وجهة أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) فهي على الترتيب التالي: (العناصر المتعلقة بالسائق بمتوسط حسابي ٤,٤١٧ درجة من ٥ درجات، يليها العناصر المتعلقة بالمركبة بمتوسط حسابي ٤,٣٦٥ من ٥ درجات، ثم العناصر المتعلقة بالجهة المشرفة والمنظمة للخدمة بمتوسط حسابي ٤,٣٥٥ من ٥ درجات). كما يتضح أيضاً أن جميع العناصر السابقة تمثل عناصر ذات أهمية كبيرة جداً من حيث توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، وأهم العناصر الفرعية الواجب توافرها في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة - (من وجهة أفراد عينة الدراسة المستفيدين من الخدمة) هي على الترتيب التالي: "توافر بطاقة تعريف باسم السائق وصورته والشركة التابع لها" بمتوسط حسابي (٤,٧٨٢)، يليه "الالتزام بالقيادة الآمنة للمركبة واحترام الأنظمة المرورية" بمتوسط حسابي (٤,٧٧١)، يليه "تحلي السائق بالآداب العامة (احترام الراكب وعدم التحرش)" بمتوسط حسابي (٤,٧٤٥)، يليها "الأمانة والصدق في التعامل" بمتوسط حسابي (٤,٦٨٣)، يليه "توافر لون موحد يميز سيارات الأجرة (الليموزين)". (مثال تاكسي لندن الأسود) " بمتوسط حسابي (٤,٦٠٨).

كما أظهرت النتائج أنه كلما توافرت العناصر المتعلقة بالمركبة في خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة زاد مستوى رضا الأفراد عن هذه الخدمات، وكذلك كلما توافرت العناصر المتعلقة بالسائق في

خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة زاد مستوى رضا الأفراد عن هذه الخدمات، وأن مستوى رضا الأفراد "غير السعوديين" أقل من مستوى رضا الأفراد "السعوديين" عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين)، ومستوى رضا الأفراد ذوي المستويات التعليمية العليا عن خدمات النقل بوساطة سيارات الأجرة والليموزين داخل المدينة أقل بشكل ذي دلالة إحصائية من مستوى رضا الأفراد ذوي المستويات التعليمية المنخفضة عن هذه الخدمات، وكذلك مستوى رضا "الإناث" أقل من مستوى رضا "الذكور" عن هذه الخدمات.

أما أهم المقترحات التي يمكن أن تسهم في رفع مستوى الرضا عن خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة (الليموزين) داخل المدينة، من وجهة نظر أفراد الدراسة المستفيدين من الخدمة فهي (أن يكون هناك رقم موحد للاتصال بسيارات الأجرة (الليموزين)، توفير مواقف ومحطات خاصة بسيارات الأجرة، توحيد لون سيارات الأجرة، وتوفير برنامج على الهواتف الذكية لتوفير خدمة الليموزين، توفير خدمات للمعوقين وذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير سيارات أجرة خاصة بالنساء مع محرم، توفير سيارات أجرة بأحجام مختلفة (كبيرة، متوسطة، صغيرة)، كما يجب تنظيم خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة تحت مظلة شركات لا أفراد وتنظيمها بشكل أفضل).

سادساً - أهم توصيات الدراسة:

في ضوء أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يعرض مجموعة من التوصيات، من أهمها:

- ١ - أهمية تنظيم وتحسين خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة داخل المدينة والرفع من مستوى جودة الخدمة لزيادة الإقبال عليها وجعلها وسيلة نقل معتمدة ومساندة لوسائل النقل الأخرى داخل المدينة.
- ٢ - ضرورة التوسع في تقديم خدمة النقل بوساطة سيارات الأجرة الخاصة التي تعتمد على الاتصال الهاتفي أو الحجز بالإنترنت للحصول على

الخدمة والحد من عدد مركبات سيارات الأجرة العامة (الليموزين) وحركتها المستمرة داخل المدينة.

٣ - ضرورة وضع آلية واضحة لحساب التكلفة الأولية والنهائية للرحلة للحد من التفاوض والابتزاز وإلزام السائقين استخدام العداد لحساب تكلفة الرحلة وكيفية الحصول عليها على مدار الساعة من خلال الاتصال الهاتفي أو الحجز بالإنترنت بدلاً من الذهاب للطريق للحصول عليها، هذا على الرغم من الرضا النسبي عن الخدمة بشكل عام وخاصةً بالعوامل المتعلقة بالتكلفة وتوافر هذه الخدمة على مدار الساعة... وغيرها من العوامل، وهو ما يعود بشكل أساسي إلى تدني مستوى الوعي لدى المجتمع عن ماهية الخدمة النموذجية.

٤ - أهمية الالتزام بالضوابط والاشتراطات المتعلقة بالسائق، ومن أهمها الالتزام بالقيادة الآمنة واحترام أنظمة المرور، والتحلي بالآداب العامة، والأمانة والصدق في التعامل، لما لها من أهمية في رفع مستوى الرضا وزيادة الإقبال على هذه الخدمة.

٥ - ضرورة تطبيق الضوابط والاشتراطات المتعلقة بالمركبة على جميع العاملين في هذا النشاط من شركات وأفراد، ومن أهمها توافر بطاقة التعريف بالسائق، ولون مميز للمركبة، ونظافة وحداثة المركبة، لما لها من أهمية على مستوى الرضا عن هذه الخدمة.

٦ - ضرورة تطبيق الضوابط والاشتراطات المتعلقة بالجهة المشرفة والمنظمة لهذه الخدمة، ومن أهمها وضع رقم موحد مجاني، وتوفير مواقف ومحطات خاصة، وتطبيق تعرفه مناسبة لهذه الخدمة، لما لها من أهمية على مستوى الرضا عن هذه الخدمة.

٧ - إنشاء جهاز مستقل كمنعاقبة - مثلاً - يشرف على تطبيق الضوابط والاشتراطات المنظمة لهذا النشاط وينظمه ويتابعه، ومعاقبة المخالفين

بدلاً من التشتت والضعف في التنسيق والرقابة والمتابعة بين الجهات المشرفة على هذا النشاط داخل المدينة.

- ٨ - ضرورة توفير رقم موحد للاتصال للحصول على هذه الخدمة وتأمين مواقف محددة على الطرقات والمراكز الحيوية وفي جميع أجزاء المدينة للرفع من مستوى تنظيم هذه الخدمة وتحسينها داخل المدينة.
- ٩ - ضرورة تطبيق التقنيات الحديثة للملاحة ووسائل الاتصال الحديثة مثل نظام الجي بي إس، وتطبيقات الهواتف الذكية، ونظم تتبع المركبات بوساطة الأقمار الصناعية على سيارات الأجرة للرفع من مستوى الخدمة.

١٠- أهمية إجراء المزيد من البحوث في هذا المجال وخاصةً الميدانية التحليلية منها فيما يتعلق بالقضايا المتعلقة بالشركات والأفراد المشغلين لهذه الخدمة، وكذلك الجهات المشرفة عليها والمنظمة لها والتحديات التي يواجهونها لتنظيم هذه الخدمة والرفع من مستواها وزيادة الإقبال عليها بوصفها وسيلة نقل أساسية وليست وسيلة نقل للضرورات فقط داخل المدينة.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

- أبو شعر، عبدالرزاق أمين. (١٩٩٧م). العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية. معهد الإدارة العامة الرياض. المملكة العربية السعودية.
- البار، حامد عمر. (١٤٢٠). تحليل لخدمة سيارات الأجرة العامة في محافظة جدة. ندوة خدمات نقل الركاب بالأجرة العامة والتأجير "مستوى الخدمة والتطلعات" ٢٢-٢٣ / ١ / ١٤٢٠هـ، معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- العتيبي، سلطان بن نجر. (١٤٢٠). فوائد خدمة الاتصال اللاسلكي (الراديو) على المؤسسات وشركات الأجرة العامة والتأجير. ندوة خدمات نقل الركاب بالأجرة العامة والتأجير "مستوى الخدمة والتطلعات" ٢٢-٢٣ / ١ / ١٤٢٠هـ، معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- العمر، بدران بن عبدالرحمن. (٢٠٠٤م). التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام SPSS. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- المغربي، كامل محمد. (٢٠١١م). أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- النعيمي، محمد عبدالعال، عئاب، عمار عادل. (٢٠١١م). استخدام الطرق الإحصائية في تصميم البحث العلمي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- النفيعي، سعود. (٢٠١٢). إحصاءات اللجنة الوطنية للنقل البري بمجلس الغرف السعودية. مجلس الغرف السعودية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- الهيئة العليا لتطوير مدينة الرياض. (١٤٣٤هـ). إنجاز ٦٥٪ من مخطط

- الرياض الاستراتيجي و ٧٥٪ من برامجه ومشاريعه. مجلة تطوير. العدد ٦٥، الرياض. المملكة العربية السعودية.
- عبدالعال، جمال عبدالمحسن. (١٣٢٦). تحليل الخصائص التنظيمية والتشغيلية والاقتصادية لخدمات سيارات الأجرة العامة بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز. علوم تصاميم البيئة. مجلد ٣. ص ٣-٣٣.
- عبدالعال، جمال؛ عزيز الرحمن، حسني محمد؛ عبدالعال، وليد عبدالله. (١٤٢٠). الإطار العام لخدمات الأجرة العامة بالمملكة العربية السعودية. ندوة خدمات نقل الركاب بالأجرة العامة والتأجير "مستوى الخدمة والتطلعات". ٢٢-٢٣ / ١ / ١٤٢٠هـ، معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- سعود كونسلت و تيم إنترناشيونال. (٢٠٠٦). دراسة تطوير خدمات سيارات الأجرة العامة في المملكة. تقرير الوضع الراهن. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- سعود كونسلت و تيم إنترناشيونال. (٢٠٠٦). دراسة تطوير خدمات سيارات الأجرة العامة في المملكة. تقرير التجارب الدولية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- فهمي، محمد شامل. (٢٠٠٥م). الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج SPSS. معهد الإدارة العامة، الرياض. المملكة العربية السعودية.
- مدني، محمد مصطفى. (١٤٣٠هـ). نشاط سيارات الأجرة في منطقة مكة المكرمة. الإدارة العامة للطرق والنقل بمنطقة مكة المكرمة. وزارة النقل. جدة. المملكة العربية السعودية.
- وزارة النقل. (١٤١٧هـ). قرار اللائحة المنظمة للممارسة نشاط الأجرة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.

- مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات. (٢٠١٤م). الإدارة العامة للمعلومات الاقتصادية والاجتماعية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- وزارة النقل. (١٤٣٣هـ). قرار اللائحة المنظمة للممارسة نشاط الأجرة الخاصة. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- وزارة النقل. (١٤٣٤هـ). إحصاءات عدد مركبات نقل الركاب بواسطة سيارات الأجرة. الرياض. المملكة العربية السعودية.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Al Hosani, M. (2011). *Trans AD Regulating & Monitoring Taxi Operations*. Proceedings Of the Expo Forum Session N 19, 9th UITP World Congress and Mobility & city Transport Exhibition, 10-14 April 2011, Dubai, United Arab Emirates.
- Andela, H. (2010). *Taxi and Hire Cars with Driver*. President IRU Group. Concluding speech presented for the 4th International IRU Taxi Forum, 5 November 2010, *Cologne, Germany*
- Bekken, Jon-Terje. (2007). *Experiences with (De-) Regulation in the European Taxi Industry*. European Conference of Ministers of Transport, Paris, France.
- Belwal, R., Minhans, A., Al-Balushi A. (2013). *Perception of Taxi Services In Oman- Across Examination of Citizens' and Taxi Drivers' Perception*. JURNAL TEKNOLOGI, Volume 65, No.3. Pp.21-44.
- Cetin, T., and Fuat, O. (2010). *The Effects of Economic Regulation in the Istanbul Taxicab Market*. Economic Affairs, Institute of Economic Affairs, Blackwell Publishing, Oxford, UK.
- Defour, D. (2008). *Shared Taxi In Brussels: The Missing Link In Urban transport*. Public Transport International, volume 57, issue 2, Pp.12-14.
- Darbera, R. (2010). *Taxis today and tomorrow - further results and lessons from a customer survey in eight major cities worldwide*.
- Paper Presented for the 4th International IRU Taxi Forum, 5 November 2010, Cologne, Germany.

- Foi, M. T. H. (1998). *Buses and Taxis-Their Contribution To An Integrated Transport System In Singapore*. Paper presented for the First UITP Asia-Pacific Congress & Exhibition 1998.6.
- Guri, D. F. (2003). *An Economic Analysis Of Regulated Taxicab Markets*, Review of Industrial Organization, Volume 23, Issue 3, Pp. 255-266.
- Jarrett, W. (2012). *Human Transit: How Clearer Thinking about Public Transit Can Enrich Our Communities and Our Lives*. Island Press. Washington. USA.
- Li, B., Zhang, D., Sun, L., Chen, C., Li, S., Qi, G., Yang, Q. (2011). *Hunting or waiting? Discovering passenger-finding strategies from a large-scale real-world taxi dataset*. In: 2011 IEEE International Conference on Pervasive Computing and Communications Workshops, Seattle, WA. March 21-25. Pp. 63-68.
- Matheww, D. (2012). *Changing the Rules of Taxi Business with New Technology*. . Paper presented for the 1St. UITP International Taxi Conference, UITP Middle East North Africa, 26-28 March, ABU DHABI.
- Nizovsky, N. (2010). *Results of a Finish Customer Perception Survey on Taxi Services*. Paper Presented for the 4th International IRU Taxi Forum, 5 November 2010, *Cologne, Germany*.
- Pascotto, L. (2012). *The Customer First: Results and Recommendations of the Euro Test Survey on Taxi Service Quality in 22 European Cities*. International Road Transport Union (IRU), 5th International IRU Taxi Forum, Nov. 10. Cologne. Germany.
- Petre, M. (2012). *Taxis: Their Role in Urban Transport and Partnership with public transport*. Paper presented for the 1St. UITP International Taxi Conference, UITP Middle East North Africa, 26-28 March, ABU DHABI.
- Philipp, P. (2012). *Professional Training: State of play and Development for taxi Sector*. International Road Transport Union (IRU), 5th International IRU Taxi Forum, Nov. 10. Cologne. Germany.

- Queensland Taxi Strategic Plan. (2010). *A Vision for the Future and Action plan for the Next 5 Years*. Retrieved from <http://www.tmr.gld.gov.au>.
- Quidort, M., Christiane, J., Christine, P. (2011). *The Taxi: A New Dimension In Urban Mobility*. Public Transport International, Volume 64, Issue 2, Pp. 60- 64.
- Schaller, B. (2007). *Entry controls in taxi regulation: Implications of US and Canadian experience for taxi regulation and deregulation*. Transport Policy, Volume 14, Issue 6, Pp. 490-506.
- Sun, L., Chan, C., Daqing Z. (2012). *Understanding Urban Dynamics from Taxi GPS Traces*. In: 15th international IEEE Conference on Intelligent Transportation Systems (ITSC), Anchorage, AK, USA. Sep. 16- 19. Pp. 299-412.
- Viegas, J. (2008). *Taxis: Bridging the Gap between Individual and Collective Transport*. Public Transport International, volume 57, issue 2, Pp.6-7.