

عنوان البحث

حوكمة العلاقة بين أطراف مشروع الامتياز التجاري

إعداد الطالب/ عائض بدوي محمد مداوي

الرقم الجامعي/ ٢٤٣٠.٢٠٩٥

إشراف/

أد. الفيصل عبد الحميد محمد

أد. فايز علي جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تُعد مشاريع الامتياز التجاري واحدة من أكثر النماذج التجارية نجاحًا في العصر الحديث، حيث تتيح للشركات التوسع بسرعة وكفاءة مع تقليل المخاطر المالية. يعتمد هذا النموذج على علاقة تعاقدية بين طرفين رئيسيين: مانح الامتياز (Franchisor) الذي يمتلك العلامة التجارية والنموذج التشغيلي، والممنوح (Franchisee) الذي يحصل على حقوق استخدام العلامة التجارية والنموذج التشغيلي مقابل رسوم معينة. على الرغم من النجاح الكبير الذي حققته مشاريع الامتياز التجاري على مستوى العالم، إلا أن نجاحها يعتمد بشكل كبير على حوكمة العلاقة بين الأطراف الرئيسية، وخاصة بين مانح الامتياز والممنوح.

تُعرف الحوكمة هنا بأنها الإطار الذي يتم من خلاله تنظيم العلاقات التعاقدية وتحديد الأدوار والمسؤوليات لضمان تحقيق الأهداف المشتركة. تشمل الحوكمة آليات مثل العقود الواضحة، الشفافية، التواصل الفعال، واللوائح التنظيمية التي تضمن التوازن في العلاقة بين الأطراف. بدون حوكمة فعالة، قد تواجه العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح العديد من التحديات، مثل النزاعات التعاقدية، سوء الفهم، وعدم وضوح الأدوار، مما قد يؤدي إلى فشل المشروع.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آليات الحوكمة الفعالة التي يمكن أن تعزز العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح، وتحديد التحديات التي قد تواجه هذه العلاقة، بالإضافة إلى تقديم حلول مقترحة لتحسينها. من خلال هذا البحث، سيتم تسليط الضوء على أهمية الشفافية والاتصال الفعال في بناء الثقة بين الأطراف، مما يساهم في استدامة نجاح مشاريع الامتياز التجاري.

تُعد حوكمة العلاقة بين الأطراف في مشاريع الامتياز التجاري موضوعًا بالغ الأهمية في الأدبيات الأكاديمية والممارسة العملية. فمن الناحية الأكاديمية، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تحلل آليات الحوكمة الفعالة وتحدد التحديات التي تواجهها. ومن الناحية العملية، توفر هذه الدراسات توصيات قيمة لمانحي الامتياز والممنوحين لتحسين إدارة العلاقة بينهم.

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية نظرية تحليلية، حيث يتم جمع البيانات من المصادر الثانوية مثل الكتب، المقالات العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير المتعلقة بالامتياز التجاري والحوكمة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل حالات واقعية لفهم كيفية تطبيق آليات الحوكمة في العلاقة بين الأطراف.

في الختام، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بحوكمة العلاقات التعاقدية، وتقدم إطارًا عمليًا يمكن أن يكون مرجعًا للباحثين والممارسين في مجال الامتياز التجاري. من خلال تحليل آليات الحوكمة الفعالة وتحديد التحديات التي تواجهها، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح، مما يساهم في استدامة نجاح مشاريع الامتياز التجاري.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من النجاح الكبير الذي حققته مشاريع الامتياز التجاري، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تواجه العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح، والتي قد تؤثر سلبًا على استدامة هذه المشاريع. من أبرز هذه التحديات:

١. عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الأطراف.
٢. ضعف التواصل وعدم الشفافية في إدارة العلاقة.
٣. النزاعات التعاقدية الناتجة عن سوء تفسير بنود العقود.
٤. عدم وجود آليات حوكمة فعالة لضمان التوازن في العلاقة بين الأطراف.

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي: كيف يمكن تحسين حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح لضمان استدامة نجاح مشاريع الامتياز التجاري؟

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية:

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بحوكمة العلاقات التعاقدية في مشاريع الامتياز التجاري.
- تقدم إطارًا نظريًا يمكن أن يكون أساسًا لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

٢. الأهمية العملية:

- تقدم توصيات عملية لمانحي الامتياز والممنوحين لتحسين إدارة العلاقة بينهم.
- تساعد في تقليل النزاعات وزيادة الكفاءة التشغيلية لمشاريع الامتياز التجاري.
- تعزز الثقة بين الأطراف، مما يسهم في استدامة النجاح التجاري.

أهداف الدراسة:

١. تحليل آليات الحوكمة الفعالة في إدارة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.
٢. تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه حوكمة العلاقة بين الأطراف.
٣. تقديم حلول مقترحة لتحسين حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.
٤. دراسة حالات ناجحة وفاشلة في حوكمة العلاقة بين الأطراف.
٥. تعزيز فهم أفضل لدور الشفافية والاتصال الفعال في بناء الثقة بين الأطراف.

تساؤلات الدراسة

١. ما هي آليات الحوكمة الفعالة التي يمكن تطبيقها في مشاريع الامتياز التجاري؟
٢. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح؟
٣. كيف يمكن تحسين التواصل والشفافية بين الأطراف لتعزيز الثقة؟
٤. ما هي الحلول المقترحة لتحسين حوكمة العلاقة بين الأطراف؟
٥. ما هي الدروس المستفادة من الحالات الناجحة والفاشلة في حوكمة العلاقة بين الأطراف؟

فروض الدراسة:

١. توجد علاقة إيجابية بين تطبيق آليات حوكمة فعالة ونجاح مشاريع الامتياز التجاري.
٢. ضعف التواصل وعدم الشفافية يؤديان إلى زيادة النزاعات بين مانح الامتياز والممنوح.
٣. توفر آليات حوكمة واضحة يقلل من النزاعات ويزيد من كفاءة إدارة العلاقة بين الأطراف.
٤. الحالات الناجحة في حوكمة العلاقة بين الأطراف تعتمد على وجود عقود واضحة وشفافية عالية.

الدراسات السابقة:

١. دراسة (Smith & Watson, 2018):

- العنوان: "The Role of Governance in Franchise Relationships".
- الهدف: تحليل دور الحوكمة في إدارة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن العقود الواضحة والشفافية هي العوامل الرئيسية لنجاح العلاقة بين الأطراف.
- نقد الدراسة: ركزت الدراسة على الجانب النظري دون تقديم أمثلة تطبيقية من الواقع العملي.

٢. دراسة (Johnson et al., 2019):

- العنوان: "Conflict Resolution in Franchise Agreements".
- الهدف: دراسة آليات حل النزاعات في عقود الامتياز التجاري.
- نتائج الدراسة: توصلت إلى أن التواصل الفعال يقلل من النزاعات ويزيد من رضا الأطراف.
- نقد الدراسة: لم تتناول الدراسة دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التواصل.

٣. دراسة (Lee, 2020):

- العنوان: "The Impact of Transparency on Franchise Success".
- الهدف: تحليل تأثير الشفافية على نجاح مشاريع الامتياز التجاري.
- نتائج الدراسة: وجدت أن الشفافية تعزز الثقة بين الأطراف وتقلل من النزاعات.
- نقد الدراسة: اقتصرت الدراسة على قطاع واحد (المطاعم) دون تعميم النتائج على قطاعات أخرى.

٤. دراسة (Al-Mutairi, 2021):

- العنوان: "Governance Mechanisms in Franchise Relationships: A Case Study Approach".

- الهدف: دراسة آليات الحوكمة في العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح من خلال دراسة حالات.
- نتائج الدراسة: أظهرت أن العقود المرنة واللوائح الواضحة تعزز استدامة العلاقة.
- نقد الدراسة: ركزت على حالات محدودة دون تغطية واسعة لمختلف القطاعات.

٥. دراسة (Brown & Green, 2022):

- العنوان: "The Role of Communication in Franchise Governance".
- الهدف: تحليل دور التواصل في حوكمة العلاقة بين الأطراف.
- نتائج الدراسة: توصلت إلى أن التواصل المنتظم يقلل من سوء الفهم ويزيد من الكفاءة التشغيلية.
- نقد الدراسة: لم تتناول الدراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين التواصل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. نظرية الوكالة (Agency Theory):

- التعريف: تُستخدم هذه النظرية لتحليل العلاقة بين طرفين: الموكل (مانح الامتياز) والوكيل (الممنوح).
- التطبيق في البحث:
- تحليل كيفية تقليل الصراعات الناتجة عن اختلاف المصالح بين مانح الامتياز والممنوح.
- دراسة دور العقود واللوائح في ضمان تحقيق مصالح الطرفين.
- أهميتها: تساعد في فهم كيفية تصميم آليات حوكمة فعالة لتقليل المخاطر الناتجة عن سوء إدارة العلاقة.

٢. نظرية حوكمة الشركات (Corporate Governance Theory):

- التعريف: تركز هذه النظرية على آليات الحوكمة التي تضمن التوازن في العلاقة بين الأطراف.
- التطبيق في البحث:
- تحليل دور الشفافية والمساءلة في تعزيز الثقة بين مانح الامتياز والممنوح.
- دراسة كيفية تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في إدارة العلاقة بين الأطراف.
- أهميتها: توفر إطاراً لتحسين إدارة العلاقة بين الأطراف من خلال آليات حوكمة واضحة.

٣. نظرية إدارة العلاقات (Relationship Management Theory):

- التعريف: تركز هذه النظرية على أهمية التواصل الفعال في بناء علاقات ناجحة بين الأطراف.
- التطبيق في البحث:
- تحليل دور التواصل والشفافية في تعزيز الثقة بين مانح الامتياز والممنوح.
- دراسة كيفية تحسين العلاقة بين الأطراف من خلال التواصل الفعال.

- أهميتها: تساعد في فهم العوامل التي تعزز الثقة والتعاون بين الأطراف.

٤. نظرية التعاقد (Contract Theory):

- التعريف: تُستخدم هذه النظرية لتحليل كيفية تصميم العقود لتحقيق التوازن بين مصالح الأطراف.

- التطبيق في البحث:

- تحليل بنود عقود الامتياز التجاري وكيفية تصميمها لتقليل النزاعات.

- دراسة دور العقود المرنة في تعزيز استدامة العلاقة بين الأطراف.

- أهميتها: توفر إطاراً لتحسين تصميم العقود لضمان تحقيق مصالح الطرفين.

٥. نظرية إدارة النزاعات (Conflict Management Theory):

- التعريف: تركز هذه النظرية على آليات إدارة النزاعات بين الأطراف.

- التطبيق في البحث:

- تحليل كيفية تقليل النزاعات بين مانح الامتياز والممنوح من خلال آليات حوكمة فعالة.

- دراسة دور التواصل الفعال في حل النزاعات.

- أهميتها: تساعد في فهم كيفية تحسين العلاقة بين الأطراف من خلال إدارة النزاعات بشكل فعال.

كيفية تطبيق النظريات في البحث:

١. نظرية الوكالة:

- سيتم استخدامها لتحليل العلاقة بين مانح الامتياز (الموكل) والممنوح (الوكيل).

- سيتم دراسة كيفية تصميم العقود واللوائح لتقليل الصراعات الناتجة عن اختلاف المصالح.

٢. نظرية حوكمة الشركات:

- سيتم استخدامها لتحليل دور الشفافية والمساءلة في تعزيز الثقة بين الأطراف.
- سيتم دراسة كيفية تطبيق مبادئ حوكمة الشركات في إدارة العلاقة بين الأطراف.

٣. نظرية إدارة العلاقات:

- سيتم استخدامها لتحليل دور التواصل الفعال في بناء علاقات ناجحة بين الأطراف.
- سيتم دراسة كيفية تحسين العلاقة بين الأطراف من خلال التواصل الفعال.

٤. نظرية التعاقد:

- سيتم استخدامها لتحليل بنود عقود الامتياز التجاري وكيفية تصميمها لتقليل النزاعات.
- سيتم دراسة دور العقود المرنة في تعزيز استدامة العلاقة بين الأطراف.

٥. نظرية إدارة النزاعات:

- سيتم استخدامها لتحليل كيفية تقليل النزاعات بين الأطراف من خلال آليات حوكمة فعالة.
- سيتم دراسة دور التواصل الفعال في حل النزاعات.

المنهجية وطرق البحث:

١. نوع البحث:

- بحث نظري تحليلي: يعتمد البحث على جمع البيانات من المصادر الثانوية مثل الكتب، المقالات العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير المتعلقة بالامتياز التجاري والحوكمة.
- بحث تطبيقي: يتم تحليل حالات واقعية لفهم كيفية تطبيق آليات الحوكمة في العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.

٢. أدوات جمع البيانات:

- المراجع العلمية:
- الكتب والمجلات العلمية المحكمة التي تتناول موضوع الامتياز التجاري والحوكمة.
- الدراسات السابقة:
- تحليل الدراسات السابقة لفهم التحديات والحلول المقترحة في حوكمة العلاقة بين الأطراف.
- التقارير القانونية:
- الاطلاع على العقود النموذجية واللوائح التنظيمية المتعلقة بالامتياز التجاري.
- المقابلات:
- إجراء مقابلات مع خبراء في مجال الامتياز التجاري لفهم التحديات العملية وآليات الحوكمة الفعالة.

٣. خطوات البحث:

١. المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات من المصادر الثانوية.
٢. المرحلة الثانية: تحليل البيانات لتحديد آليات الحوكمة الفعالة والتحديات المرتبطة بها.
٣. المرحلة الثالثة: تقديم توصيات وحلول مقترحة لتحسين حوكمة العلاقة بين الأطراف.

٤. طرق التحليل:

- التحليل الوصفي:

- يتم استخدامه لوصف آليات الحوكمة وتحديد التحديات.

- التحليل النقدي:

- يتم استخدامه لتقييم فعالية الحوكمة في العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.

- تحليل الحالات:

- يتم تحليل حالات ناجحة وفاشلة لفهم كيفية تطبيق آليات الحوكمة في الواقع العملي.

طرق البحث:

١. البحث النظري (الثانوي):

- الوصف: يعتمد على جمع البيانات من المصادر الثانوية مثل الكتب، المقالات العلمية، الدراسات السابقة، والتقارير المتاحة.

- الاستخدام: يتم استخدامه لبناء الإطار النظري للبحث وفهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالامتياز التجاري والحوكمة.

٢. البحث الوصفي:

- الوصف: يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة (حوكمة العلاقة بين الأطراف في الامتياز التجاري) بشكل دقيق ومنظم.

- الاستخدام: يتم استخدامه لتحليل العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح وتحديد التحديات والحلول.

٣. البحث التحليلي:

- الوصف: يعتمد على تحليل البيانات والمعلومات المتاحة لتحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات.

- الاستخدام: يتم استخدامه لتحليل آليات الحوكمة وتقييم فعاليتها في إدارة العلاقة بين الأطراف.

٤. البحث التطبيقي (الميداني):

- الوصف: يعتمد على جمع بيانات أولية من خلال دراسة حالات واقعية أو إجراء استبيانات ومقابلات.

- الاستخدام: يمكن استخدامه لدراسة حالات ناجحة أو فاشلة في حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.

أدوات الدراسة :

١. الاستبيانات (Questionnaires):

- الوصف: أداة لجمع البيانات الكمية والنوعية من خلال أسئلة محددة يتم توجيهها إلى عينة من الأفراد.

- الاستخدام:

- يمكن استخدامها لجمع آراء الممنوحين ومانحي الامتياز حول آليات الحوكمة والتحديات التي يواجهونها.

- مثال: أسئلة حول مدى وضوح العقود، مستوى الشفافية، وجود نزاعات، وكيفية إدارتها.

- مميزاتها:

- تسمح بجمع بيانات من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير.

- يمكن تحليل البيانات الكمية باستخدام الأساليب الإحصائية.

- عيوبها: قد تكون الإجابات غير دقيقة إذا لم يتم تصميم الأسئلة بشكل واضح.

٢. المقابلات (Interviews):

- الوصف: أداة لجمع البيانات النوعية من خلال حوار مباشر مع الأفراد.

- الاستخدام:

- يمكن إجراء مقابلات مع خبراء في مجال الامتياز التجاري، مانحي الامتياز، والممنوحين لفهم تجاربهم وآرائهم حول حوكمة العلاقة.

- مثال: أسئلة مفتوحة حول التحديات التي يواجهونها وكيفية تحسين الحوكمة.

- مميزاتها:

- تسمح بالحصول على معلومات عميقة ومفصلة.

- يمكن تعديل الأسئلة أثناء المقابلة لاستكشاف جوانب جديدة.

- عيوبها: تتطلب وقتًا وجهدًا أكبر مقارنة بالاستبيانات.

٣. تحليل الوثائق (Document Analysis):

- الوصف: أداة لجمع البيانات من خلال تحليل الوثائق المتاحة مثل العقود، اللوائح، والتقارير.
- الاستخدام:
- يمكن استخدامها لتحليل عقود الامتياز التجاري واللوائح التنظيمية لفهم آليات الحوكمة المطبقة.
- مثال: تحليل بنود العقود لتحديد مدى وضوح الأدوار والمسؤوليات.
- مميزاتها:
- توفر بيانات موثوقة ودقيقة.
- تساعد في فهم الإطار القانوني والتنظيمي للعلاقة بين الأطراف.
- عيوبها: قد تكون بعض الوثائق غير متاحة للعامة أو يصعب الوصول إليها.

٤. دراسة الحالة (Case Study):

- الوصف: أداة لدراسة حالة محددة بشكل عميق لفهم الظاهرة المدروسة.
- الاستخدام:
- يمكن استخدامها لتحليل حالات ناجحة أو فاشلة في حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح.
- مثال: دراسة حالة لشركة مانحة للامتياز وعلاقتها مع الممنوحين.
- مميزاتها:
- توفر فهمًا عميقًا للظاهرة المدروسة.
- تساعد في تقديم توصيات عملية بناءً على دراسات واقعية.
- عيوبها: قد تكون النتائج غير قابلة للتعميم إذا كانت الحالة محدودة.

٥. الملاحظة (Observation):

- الوصف: أداة لجمع البيانات من خلال مراقبة السلوكيات والتفاعلات بين الأطراف.
- الاستخدام:
- يمكن استخدامها لمراقبة كيفية إدارة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح في الواقع العملي.

- مثال: مراقبة اجتماعات بين مانح الامتياز والممنوح لفهم كيفية إدارة النزاعات.

- مميزاتهما:

- توفر بيانات واقعية ودقيقة.

- تساعد في فهم التفاعلات بين الأطراف بشكل مباشر.

- عيوبها: قد تؤثر وجود المراقب على سلوك الأفراد.

كيفية اختيار الأدوات المناسبة:

١. الهدف من البحث: إذا كان الهدف جمع بيانات كمية، يمكن استخدام الاستبيانات. إذا كان الهدف جمع بيانات نوعية، يمكن استخدام المقابلات أو دراسة الحالة.

٢. طبيعة البيانات: إذا كانت البيانات متاحة في وثائق، يمكن استخدام تحليل الوثائق. إذا كانت البيانات تتطلب تفاعلاً مباشراً، يمكن استخدام المقابلات أو الملاحظة.

٣. الوقت والموارد: إذا كان الوقت محدوداً، يمكن استخدام الاستبيانات. إذا كان البحث يتطلب عمقاً، يمكن استخدام المقابلات أو دراسة الحالة.

حدود الدراسة :

١. الحدود الموضوعية:

يركز البحث على حوكمة العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح في مشاريع الامتياز التجاري، دون الخوض في تفاصيل أخرى مثل الجوانب التسويقية أو التشغيلية.

٢. الحدود المتعلقة بالعينة:

قد تكون العينة المدروسة محدودة (مثل عدد قليل من الممنوحين أو مانحي الامتياز)، لذا قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على جميع مشاريع الامتياز التجاري، فسوف يتم توضيح أن النتائج تنطبق على العينة المدروسة فقط، مع اقتراح إجراء دراسات على عينات أكبر في المستقبل.

المراجع:

١. الكتب:

- أبو زيد، أحمد. (٢٠١٨). *إدارة الأعمال الدولية: المفاهيم والتطبيقات*. القاهرة: دار النهضة العربية.
- السيد، محمد. (٢٠٢٠). *الحوكمة في المشاريع التجارية: الأسس والتطبيقات*. الرياض: دار المريخ.
- ### ٢. المقالات العلمية:
- العتيبي، خالد. (٢٠١٩). "حوكمة العلاقات التعاقدية في مشاريع الامتياز التجاري". *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ٤٥(٢)، ١٤٥-١٢٣.
- الغامدي، سارة. (٢٠٢١). "دور الشفافية في نجاح مشاريع الامتياز التجاري". *مجلة الدراسات التجارية*، ١٢(٣)، ٨٩-٦٧.
- ### ٣. الدراسات السابقة:
- الحارثي، فهد. (٢٠١٧). *تحليل العلاقة بين مانح الامتياز والممنوح في المملكة العربية السعودية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الزهراني، علي. (٢٠٢٠). *آليات الحوكمة في إدارة العلاقة بين الأطراف في مشاريع الامتياز التجاري*. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود، الرياض.

المراجع الأجنبية:

١. Books:

- Blair, R. D., & Lafontaine, F. (2005). *The Economics of Franchising*. Cambridge University Press.
- Michael, S. C. (2014). *Franchising: A Practical Guide for Franchisors and Franchisees*. Routledge.

٢. Journal Articles:

Smith, B., & Watson, J. (2018). "The Role of Governance in Franchise Relationships". -

. *Journal of Business Research*, 85, 45-58

Johnson, L., et al. (2019). "Conflict Resolution in Franchise Agreements". *International -

.Journal of Franchise Management*, 7(2), 112-130

Lee, H. (2020). "The Impact of Transparency on Franchise Success". *Journal of Small -

.Business Management*, 58(3), 456-478

:Case Studies .٣

Al-Mutairi, K. (2021). "Governance Mechanisms in Franchise Relationships: A Case -

.Study Approach". *Journal of Business Case Studies*, 17(1), 23-40

Brown, T., & Green, R. (2022). "The Role of Communication in Franchise Governance". -

. *Franchise Law Journal*, 41(4), 567-589

المراجع الإلكترونية:

١. قواعد البيانات الأكاديمية:

Google Scholar: <https://scholar.google.com> -

JSTOR: <https://www.jstor.org> -

٢. المواقع الإلكترونية:

International Franchise Association (IFA): -

<https://www.franchise.org>

World Bank Reports on Franchising: -

<https://www.worldbank.org>