

تُحدد هذه الوثيقة مراحل تحديد الأهداف ومعايير قياسها. تُعرّف مرحلة تحديد الأهداف من خلال أبعادها: المضمون (ما يُراد تغييره)، النطاق (الفئة المستفيدة)، المدى الزمني (قريب أو بعيد)، والحجم (هدف واحد أم عدة أهداف). وتشمل معايير تحديد الأهداف: أن تكون محددة، إيجابية، ملموسة، قابلة للتحقيق، مع تحديد موعد نهائي. أما مرحلة تحديد معايير القياس، فتتضمن مؤشرات رئيسية للأداء في الجوانب المالية، رضا المستفيدين، كفاءة الجهاز التشغيلي، أداء الموظفين، وجودة الخدمات. تُقيّم الكفاءة من خلال تحديد الهدف الرئيسي وأهدافه الثانوية، ووضع الخطط التفصيلية، وتحديد مراكز المسؤولية. أما الفعالية، فتُقاس بمدى اقتراب تحقيق الأهداف، وتحديد الصعوبات التي تعيقها. أخيراً، يُقيّم الأثر بمدى تحقيق الهدف العام على المدى البعيد، بينما تُقاس الاستدامة بمدى حيادية المشروع بعد الانتهاء، ومدى كفاية الميزانية، وتناغم الأنشطة، والقدرة على إدارة التكنولوجيا المتوفرة.