

يلخص روثفورد تجربة فيدرال إكسبريس التي جعلتها نموذجاً أمريكياً فريداً في مجال قياس أداء الموظفين في العبارة التالية: لقد آمننا منذ اليوم الأول بأن الأفراد عنصر أساسي . مما أعطى قوة دفع هائلة لنماذج وممارسات قياس أداء ورضا الموظفين لدينا" ولكن باعتبارها أكبر مؤسسة نقل سريع في العالم - حيث تقدم خدماتها إلى ٢١١ دولة من خلال ١٤٠٠ مركز و ١٢٧ ألف موظف حول العالم كما أشرنا من قبل - فإلى أي مدى وبأي درجة من الفعالية يتم نقل وتبني الضرورات الحتمية المؤسسية أو الممارسات الأفضل في المناطق الأخرى التي تعمل بها المؤسسة متعددة الجنسيات؟.