对服务人员的绩效反馈对增加器官捐献者登记的影响的现场实验

作者:Julian House, Nicola Lacetera, Mario Macis, Nina Mazar

我们在一家加拿大政府服务机构进行了一项随机对照试验，涉及近700名客户服务代表（CSR），以研究向CSR提供绩效反馈是否会影响他们随后的器官捐献者登记率。尽管与薪酬或晋升无关，但与其他类似的鼓励和提醒相比，在一年内提供三次个人绩效反馈会导致每日注册人数增加25%。添加将CSR性能与平均和顶级同行性能进行比较的基准信息并没有进一步增强这种效果。在成绩已经高于平均水平的CSR中，注册人数增加得更多，对成绩较低的CSR没有负面影响。干预后的一项调查显示，CSR发现治疗中包含的信息是有益和令人鼓舞的。然而，没有基准信息的绩效反馈会增加绩效压力。

**原文链接:**<https://www.nber.org/papers/w30547>