Compliance:
Eine verhaltenswissenschaftliche Perspektive

Priv.-Doz. Dr. Katharina Gangl
Institut für Höhere Studien & Universität Wien

INSTITUT FÜR HÖHERE STUDIEN
INSTITUTE FOR ADVANCED STUDIES
Vienna

universität wien

Agenda

- Verhaltenswissenschaftliche Perspektive
- Definition von Compliance als Motivation
- Determinanten von Compliance
- Ein Modell der Compliance: Das Slippery Slope Framework
  - Zusammenfassung der behördlichen Maßnahmen
  - Situationsspezifische Wirksamkeit von Maßnahmen
- Aktuelle Trends zur Erhöhung der Compliance
- Conclusio

Verhaltenswissenschaftliche Perspektive

- Verhaltenswissenschaften ist ein Sammelbegriff für empirische Sozialwissenschaften: Psychologie, Verhaltensökonomie, Soziologie
- Verhalten und seine Determinanten werden mittels bestehender Daten, Experimenten, Fragebögen oder qualitativen Interviews analysiert
- **Exkurs: Experiment** (andere Namen: RCT, A/B-Testung)
  - Randomisierte Zuteilung von Menschen/Unternehmen zu einer Maßnahmen oder Kontrollgruppe
  - Analyse von Verhaltensunterschieden
  - Erlaubt kausale Wirkungszusammenhänge aufzudecken

Institut für Höhere Studien
Institute for Advanced Studies
Vienna

Compliance

= Regelkonformität

author of picture: pixabay

Compliance als Motivation (1)

- Motivation beschreibt alle kognitiven Prozesse, die Verhalten anstoßen und energetisieren
- **Extrinsische Motivation**: Verhalten aufgrund von äußeren Anreizen (Geld, Gesetze, sozialer Druck, Reputation, Notwendigkeit)
- **Intrinsische Motivation**: Verhaltensweisen oder Ziele werden ihrer selbst wegen durchgeführt; man identifiziert sich mit ihnen (Werte, Visionen, Spaß, Flow-Gefühl)

Deci & Ryan, 2012

Compliance als Motivation (2)

- **Erzwungene Compliance:** Regelbefolgung aufgrund von Gesetzen, und aus Angst vor Kontrolle und drohenden Strafen
- **Freiwillige Compliance:** Regelbefolgung ist leichter als Regelverletzung
- **Compliance als Selbstverpflichtung:** Identifikation mit den Regeln und Befolgung aus einer moralischen Selbstverpflichtung heraus

Braithwaite, 2003; Gangl, Kirchler, & Hofmann, 2015; Kirchler, et al. 2008

Nicht-Compliance als Motivation (3)

- **Kriminalität:** Die Regeln werden bewusst verletzt, um einen finanziellen Vorteil zu erzielen.
- **Game-playing:** Die Regeln werden bewusst umgangen, weil man Spaß daran hat, Gesetzeslücken auszunutzen oder Behörden zu „ärgern“.

Braithwaite, Reinhart, McCrae 2019, author of picture: pixabay

Determinanten der Compliance

- **Sozio-demographische Faktoren:** Geschlecht, Branche, etc.
- **Kulturelle und länderspezifische Faktoren:** Wirtschaftsentwicklung, Rechtsstaatlichkeit, etc.
- **Psychologische Faktoren:** Vertrauen, Wissen, etc.
- **Institutionelle Faktoren:** Wahrgenommene Qualität der Gesetze, Kontrollhäufigkeit etc.

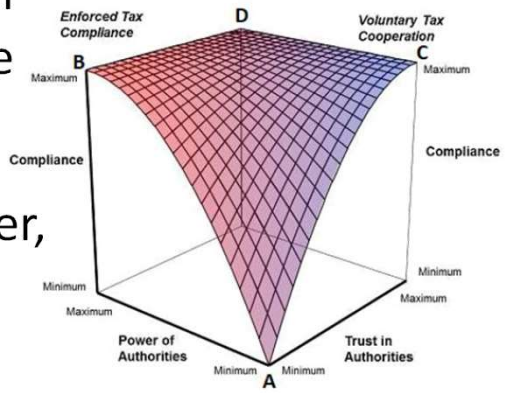
Kirchler, 2007

Institut für Höhere Studien
Institute for Advanced Studies
Vienna

Das Slippery Slope Framework

Ein Modell der Compliance: Das Slippery Slope Framework (1)

- **Rahmenmodell**: Verschiedene Instrumente der Behörden werden unter „Macht der Behörde“ und „Vertrauen in die Behörde“ zusammengefasst
- **Policy Instrument**: Situationsspezifische Aussagen darüber, wie Vertrauen und Compliance erhalten bzw. aufgebaut werden kann.



Batrancea et al., 2019; Kirchler, 2007; Gangl et al., 2015

Das Slippery Slope Framework als Rahmenmodell (2)

Maßnahmen der Behörde basieren auf:

- **Zwei Arten on Macht:** Zwangsmacht versus Legitime Macht (gute Regeln, Wissensvermittlung etc.)
- **Zwei Arten von Vertrauen:** rationales versus implizites Vertrauen

Castelfranchi & Falcone, 2010; French & Raven, 1959; Gangl et al., 2015

Bestrafungsmacht

= Strenge Gesetze, viele Kontrollen und harte Strafen

Experimentelle Befunde:

- funktioniert, aber oftmals geringer als erhofft, manchmal auch gegenteilige Effekte (Ausweichverhalten)
- Reduziert die Compliance-Entscheidung zu einem rationalen Problem während die moralische Dimension verloren geht
- Löst bei manchen Reaktanz aus
- Reduziert Vertrauen und Compliance aus Selbstverpflichtung

Gangl et al. 2017; Mooijman, van Dijk, van Dijk, & Ellemers, 2017; author of picture: NY police

Belohnungsmacht

= korrektes Verhalten hat Vorteile. z.B.: Urkunden, Zertifikate, finanzielle Vergünstigungen

Empirische Befunde

- Verliert mit der Zeit an Wirkung (wird als selbstverständlich wahrgenommen)
- Kann die Compliance aus Selbstverpflichtung reduzieren
- Softe Formen (z.B. Lob) haben weniger negative Effekte als harte Formen (z.B. finanzielle Vorteile)

Alm et al., 1992; Bazart & Pickhard, 2011; Koessler et al., 2016; Torgler 2003; author of picture: pixabay

Legitime Macht (1)

- Gute Regeln/Gesetze (Transparenz, Fairness, Mitspracherecht, etc.)
- Wissensvermittlung (einfache Informationen, Trainings, etc.)
- Professioneller Service (Vor Ort, Online, via Telefon, etc.
- Expertise (sehr gut ausgebildete Beamte, Kontrollorgane, etc.)

Gangl et al., 2015; French & Raven, 1959

Legitime Macht (2)

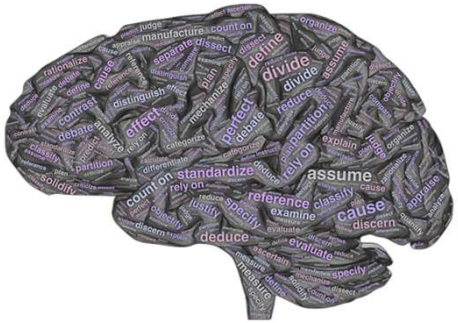
Empirische Befunde:

- Hat durchgängig einen positiven Effekt auf die Compliance
- Erhöht Vertrauen, die freiwillige Compliance und die Compliance aus Selbstverpflichtung
- Erhöht die Salienz der moralischen Dimension der Regelbefolgung

Gangl et al., 2017; Gangl et al., 2013; Hofmann et al. 2017; Riitsalu, 2017; author of picture: pixaby

Rationales Vertrauen

= eine bewusste Evaluation, ob die Behörden kompetent, wohlwollend und motiviert sind und ob die externen Gegebenheiten (z.B. Gesetze, finanzielle Ressourcen) eine gute Arbeit der Behörden zulassen.



Empirische Befunde:

- Rationales Vertrauen ist einer der wichtigsten Determinanten für Compliance
- Rationales Vertrauen und die Wahrnehmung von legitimer Macht hängen stark zusammen (zwei Seiten einer Medaille)

Castelfranchi & Falcone, 2010, author of picture: pixabay

Implizites Vertrauen (1)

= assoziative und unbewusste Reaktion. Bsp. unhinterfragte Befolgung von Anordnungen

- Entsteht durch langjährige positive Erfahrungen; kann aber auch schnell zerstört werden
- Erster positiver Eindruck: Offizielle Schreiben/Logos, Kooperation nach Lächeln bzw. freundlicher Behandlung
- Wahrnehmung gleicher Werte: Identifikation mit den Zielen der Behörde

Castelfranchi & Falcone, 2010; Tyler & Huo, 2002

Implizites Vertrauen (2)

Ansprechen von moralischen Werten, z.B. schlechtes Gewissen, beschämen über schwarze Listen

Empirische Befunde:

- Funktionieren oft nicht, manchmal auch gegenteilig
- Die moralischen Emotionen Scham und Stolz erklären Verhalten, aber es gibt noch wenige stabile Befunde dazu, durch welche Maßnahmen sich diese moralischen Emotionen auslösen lassen

Ariel et al., 2012; Hallsworth et al, 2014, Perez-Truglia & Troiano, 2015; author of picture: pixabay

Institut für Höhere Studien
Institute for Advanced Studies
Vienna

Das Slippery Slope Modell als Policy Instrument

Wie kann je nach Situation ein Vertrauensklima und Compliance aufgebaut oder erhalten werden?

Wie kann ein Vertrauensklima aufgebaut werden?

Antagonistisches Klima
Erzwungene Compliance

Zwangsmacht +
Implizites Vertrauen -

Alm & Torgler, 2011; Gangl, van Dijk, W., van Dijk, E., & Hofmann, 2020

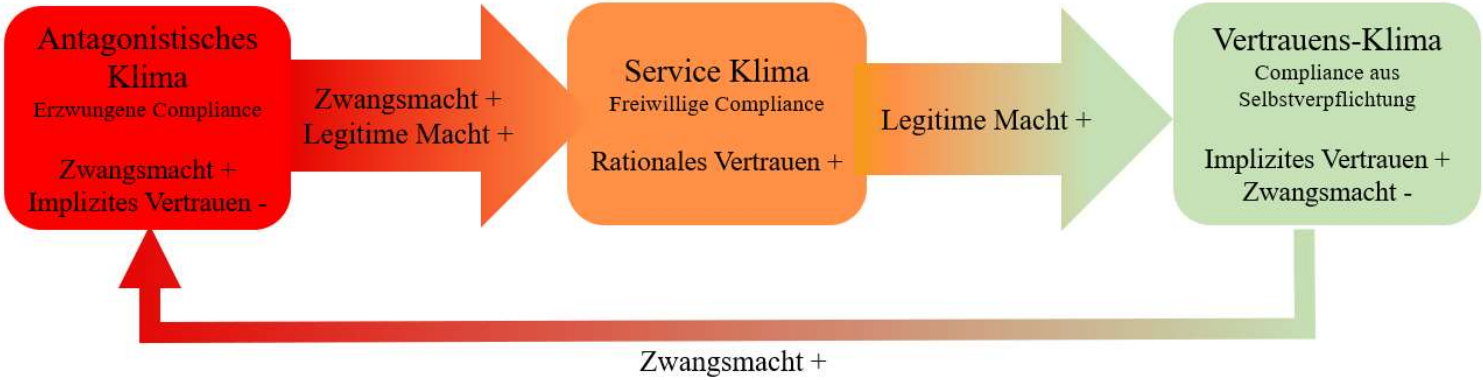
Wie kann ein Vertrauensklima aufgebaut werden?

Alm & Torgler, 2011; Gangl, van Dijk, W., van Dijk, E., & Hofmann, 2020

Wie kann ein Vertrauensklima aufgebaut werden?

Alm & Torgler, 2011; Gangl, van Dijk, W., van Dijk, E., & Hofmann, 2020

Wie kann ein Vertrauensklima aufgebaut werden?



Alm & Torgler, 2011; Gangl, van Dijk, W., van Dijk, E., & Hofmann, 2020

Institut für Höhere Studien
Institute for Advanced Studies
Vienna

Aktuelle Trends

Aktueller Trend: Nudging

= Bewusste Veränderung der Entscheidungsarchitektur, um Verhalten in eine bestimmte Richtung zu lenken.

Drei Beispiele:

- **Default:** Compliance voreinstellen bzw. erwünschtes Verhalten leicht machen
- **Erinnerungen:** Regeln müssen im richtigen Moment verfügbar sein
- **Soziale Normen:** Compliance muss sozial erwünscht sein

Defaults

Klassische Beispiele:

- Organspenden in Deutschland versus Österreich
- Stromanbieter verkauft automatisch grüne Energie (Ebeling & Lotz, 2018)

Mögliche Compliance-Anwendung:

- Ideen: Automatisches erneuern/stellen von Anträgen

Erinnerungen

Klassische Beispiele:

- Medikamenteneinnahme (Signalton der Medikamentenbox, Liu, Lewis, Zhang et al., 2015)
- SMS mit Erinnerung an den Impftermin (Eze, Oshani, & Acharya, 2021)

Mögliche Compliance-Anwendung:

- An saisonale Sicherheitsaspekte erinnern: Service-Mail im Hochsommer mit der Erinnerung für Ausreichend Trinkpausen zu sorgen

author of picture: pixabay

Soziale Normen

- Zahlungserinnerung plus deskriptive Norm: „9 von 10 Menschen in UK zahlen ihre Steuern pünktlich. Sie sind aktuell unter den ganz wenigen, die noch nicht die Steuern bezahlt haben„ (Hallsworth et al., 2017)

Mögliche Compliance-Anwendung:

- Information nach einer Prüfung: „9 von 10 Unternehmen halten sich an den Sicherheitsstandard x. Ihr Unternehmen gehört aktuell zu den ganz wenigen, die diesen Standard noch nicht erfüllen“

Conclusio

- Es gibt eine Vielzahl von Maßnahmen. Die Effektivität und Akzeptanz einer Maßnahme hängt davon ab, dass sie zielgruppenspezifisch und situationsspezifisch eingesetzt wird.
- Das Entwickeln von Maßnahmen zur Steigerung der Compliance braucht empirische Verhaltensforschung (bestehende Daten, Experimente etc.).

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Priv. Doz. Dr. Katharina Gangl
gangl@ihs.ac.at

Institut für Höhere Studien

Forschungsgruppe für Verhaltensökonomie
(Insight Austria)

Josefstädterstraße 39, 1080 Wien
http://www.ihs.ac.at/

Literatur (1)

- Alm, J., Jackson, B.R., & McKee (1992). Deterrence and beyond: Towards a kinder gentler IRS. In Why people pay taxes – Tax compliance and enforcement. Joe Slemrod (ed.), 311-129. Ann Abor, MI: University of Michigan Press
- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do ethics matter? Tax compliance and morality. Journal of Business Ethics, 101, 1-17.
- Ariel, Barak. 2012. "Deterrence and moral persuasion effects on corporate tax compliance: findings from a randomized controlled trial." Criminology, 50(1): 27–69.
- Castelfranchi, Christiano, and Rino Falcone. 2010. Trust theory: A socio-cognitive and computational model. New York: John Wiley & Sons.
- Batrancea et al. (2021). Trust and power as determinants of tax compliance across 44 nations. Journal of Economic Psychology, 74, 102191
- Braithwaite, V. (2003). Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliant actions. In V. Braithwaite (Ed.), Taxing democracy: Understanding tax avoidance and evasion (pp. 15-39). Alershot: Ashgate.
- Braithwaite, V., Reinhart, M., McCrae, J. (2019). Game playing with the tax law. Available at https://openresearch-repository.anu.edu.au/handle/1885/155621
- Deci, E., Ryan, R. (2012). Self-determination theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), Handbook of theories of social psychology (pp. 416–436). Sage Publications Ltd.
- Ebeling, F., & Lotz, S. (2015). Domestic uptake of green energy promoted by opt-out tariffs. Nature Climate Change, 5, 868-871.
- Eze, P., Agu, SA., Agu, UJ., Acharya, Y. (2021). Acceptability of mobile-phone reminders for routine childhood vaccination appointments in Nigeria: A systematic review and meta-analysis. BMC Health service research.
- French, John. R. Jr., and Bertram H. Raven. 1959. "The bases of social power." In Studies in Social Power edited by Dorwin Cartwright, 150–167. Ann Arbour, MI: Institute for Social Research.
- Gangl, K., Muehlbacher, S., de Groot, M., Goslinga, S., Hofmann, E., Kogler, C., Kirchler, E., & Antonides, G. (2013). „How can I help you?" Perceived service orientation of tax authorities and tax compliance. Public Finance Analysis, 69, 487-510.

Literatur (2)

- Gangl, K., van Dijk, W., van Dijk, E., & Hofmann, E. (2020). Building versus maintaining a perceived confidence-based tax climate. Experimental evidence. Journal of Economic Psychology, 81, 102310
- Gangl, K., Pfabigan, D., Lamm, C., Kirchler, E., & Hofmann, E. (2017). Coercive and legitimate authority impact tax honesty. Evidence from behavioral and ERP experiments. Social Cognitive and Affective Neuroscience, 1-10. doi: 10.1093/scan/nsx029
- Liu, X., Lewis, J., et al., (2015). Effectiveness of electronic reminders to improve medication adherence in tuberculosis patiens: a cluster-randmised trial. Plos Medicine, doi: 1001876
- Hallsworth, Michael, John A. List, Robert D. Metcalfe, and Ivo Vlaev. 2017. “The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance.” Journal of Public Economics, 148: 14–31.
- Kirchler, E. (2007). The economic psychology of tax paying. Cambridge University Press
- Kirchler, Erich, Erik Hoelzl, and Ingrid Wahl. 2008. “Enforced versus voluntary tax compliance: the “slippery slope” framework.” Journal of Economic Psychology, 29(2): 210–225.
- Mooijman, Marlon, Wilko W. Van Dijk, Eric Van Dijk, and Naomi Ellemers. 2017. “On sanction-goal justifications: How and why deterrence justifications undermine rule compliance.” Journal of Personality and Social Psychology, 112(4): 577–588.
- Perez-Truglia, R., & Troiano, U. (2015). Shaming tax delinquents: Theory and evidence fom a field experiment in the United States. NPER working paper 21264
- Riitsalu, L. (2017). Goals, deadlines, commitment and peer advice as tools for increasing the effectiveness of financial education. Paper presented at the IAREP conference 2017, Israel.
- Tyler, Tom R., and Yuen J. Huo. 2002. Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts Through. New York: Russell Sage Foundation.