CZU: 336.22:330.59 https://doi.org/10.59295/dnwe2025.59

VOLUNTARY TAX COMPLIANCE AND THE CITIZEN WELL-BEING: A LITERATURE REVIEW

Galina ULIAN
Moldova State University, 60 Alexe Mateevici, Chisinau, Republic of Moldova
galina.ulian@usm.md
ORCID iD: 0002-2556-3198

Tatiana COVALSCHI
Moldova State University, 60 Alexe Mateevici, Chisinau, Republic of Moldova
tatiana.covalschi@usm.md
ORCID iD: 0000-0003-0331-6724

Purpose of the article*: This paper aims to review the existing literature on the intricate relationship between taxation, tax evasion, and citizens` well-being.*

Methodology*: The paper employs a comprehensive literature review to analyze various studies that investigate the mechanisms through which tax evasion and undeclared work impact citizens' welfare. Additionally, it assesses the macroeconomic consequences of taxation, specifically linking tax revenues to economic growth and human development, drawing on empirical data from different regions and contexts.*

Conclusions: *The paper fundamentally concludes that taxation holds a pivotal role in sustaining citizens' well-being, although its actual impact is modulated by a plurality of factors, including, but not limited to, taxpayers' willingness to comply with fiscal obligations.*

Originality: *This article represents an integral component of a larger-scale investigation conducted under the project „Strengthening the socio-economic and legal mechanisms for ensuring the well-being and security of citizens", CONSEJ 01.05.02. The originality of this research lies in the integration of two distinct yet complementary perspectives: the direct impact of tax evasion and informal work on welfare, and the broader macroeconomic effects of taxation on human development. By examining both micro and macroeconomic dimensions, it provides a holistic view of how taxation affects society.*

Keywords: *taxation; tax evasion; tax morale; well-being; economic growth.*
JEL Classifications: H26, H21, H30

INTRODUCERE

Conformarea fiscală voluntară reprezintă un element central al funcționării moderne a statului, întrucât nivelul resurselor publice depinde în mod direct de disponibilitatea contribuabililor de a-și îndeplini obligațiile fiscale fără intervenții coercitive. Această disponibilitate nu este determinată exclusiv de arhitectura sistemului fiscal sau de eficiența administrației, ci și de factori psihologici, culturali și sociali, care influențează percepția cetățenilor asupra echității și legitimității instituțiilor statului. Astfel analiza comportamentelor fiscale nu poate fi separată de contextul mai larg al încrederii sociale, al moralității fiscale și al climatului instituțional.

În paralel, bunăstarea populației – atât obiectivă, reflectată prin indicatori economici și sociali, cât și subiectivă, asociată evaluărilor individuale ale calității vieții – a devenit o dimensiune centrală în evaluarea politicilor publice. Relația dintre conformarea fiscală și bunăstarea cetățenilor este una complexă și bidirecțională: pe de o parte percepțiile privind corectitudinea tratamentului fiscal și utilizarea eficientă a resurselor publice pot consolida încrederea în instituții și pot stimula comportamente de conformare; pe de altă parte, nivelul de bunăstare și satisfacția cu viața pot influența gradul de predispoziție al indivizilor de a se implica în comportamente prosociale, inclusiv achitarea benevolă a impozitelor și taxelor.

În acest context conceptual, prezentul articol își propune să analizeze legătura dintre conformarea fiscală voluntară și bunăstarea cetățenilor în baza lucrărilor științifice din literatura de specialitate internațională. Prin utilizarea analizei bibliometrice realizate cu software-ul pentru

construirea și vizualizarea rețelelor bibliometrice VOSviewer 1.6.20, studiul urmărește identificarea principalelor tendințe de cercetare, a celor mai influente contribuții științifice și a temelor emergente asupra relației dintre fiscalitate, moralitate și bunăstarea cetățenilor. Demersul oferă atât o imagine de ansamblu asupra progresului teoretic din domeniu, cât și repere pentru fundamentarea unor politici fiscale moderne, orientate spre o guvernanță eficientă, sensibilă la nevoile cetățenilor.

MATERIALE ȘI METODE

Studiul presupune o analiză bibliometrică (Van Eck & Waltman, 2010) a articolelor Web of Science Core Collection (WOS). Selectarea articolelor s-a realizat în două etape:

La prima etapă au fost selectate toate lucrările WOS după subiect (topic) în baz următoarelor cuvinte cheie: "voluntary tax compliance" sau "tax compliance" sau "voluntary compliance" sau "tax morale" sau "taxpayer behavior" sau "taxpayer behaviour" sau "tax ethics". Au fost identificate 3039 – de documente, inclusiv 2665 articole, dintre care 2541 în limba engleză. Ulterior s-a rafinat căutarea selectându-se domeniile de cercetare ”Business Economics” – cu 1651 articole, ”Government Law” – 414 articole, Pshychology – 152 articole, Public Aministration – 140 articole, ”Social Sciences Other Topics” – 117 articole și ”Sociology” – 54 articole. La finalul primei etape au fost selectate 2212 articole pentru analiză.

La cea de a doua etapă la căutare cuvintelor-cheie enunțate anterior li s-a adăugat și cerința ca în acestea să se regăsească cel puțin una din sintagmele “well-being” sau “wellbeing” sau “life satisfaction” sau “subjective well-being”. Au fost identificate 22 de articole în limba engleză, iar în urma evaluării titlurilor și rezumatelor au fost selectate 16 articole relevante pentru analiză.

Ambele grupuri de articole au fost analizate cu software-ul VOSviewer (1.6.20), care a permis reprezentarea relațiilor între publicații în baza cuvintelor-cheie. Deoarece numărul de articole selectate la prima etapă a fost unul suficient de mare, pragul minim de apariții utilizat a fost 5, iar la cea de a doua etapă, deoarece numărul de articole selectat a fost mic, pragul minim de apariții selectat a fost 1.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Așa cum arată numărul mare de articole științifice selectate din WOS pe subiectul conformării fiscale (2212), acesta este un subiect foarte popular în literatura de specialitate. Analiza bibliometrică în baza hărții de co-ocurență cu vizualizare temporală a acestor articole (Figura 1) arată că conformarea fiscală este și un subiect actual, majoritatea articolelor selectate fiind publicate după anul 2015. Vizualizarea hărții de asemenea ne permite o interpretare cronologică a interesului științific prin identificarea direcțiilor de cercetare dominante, dar și a celor timpurii sau emergente.

Nodurile centrale și mai mari ca dimensiune ale hărții - termenii mai des utilizați în articolele analizate, și anume „conformare fiscală” (tax compliance), „morală fiscală” (tax morale) și „evaziune fiscală” (tax evasion) sunt în verde. Aceasta înseamnă că sunt termeni de bază, care au o permanență în toată perioada analizată. În jurul acestora sunt organizate o serie de concepte strâns corelate, și anume: „încredere” (trust), „echitate” (fairness), „conformarea voluntară” (voluntary compliance), „norme sociale” (social norms), care demonstrează o extindere a cercetării către o abordare care integrează contextul social și instituțional în explicarea comportamentelor fiscale în masă.

Primele direcții de explorare, în albastru, sunt reprezentate de foarte puține noduri, de mici dimensiuni, expuse în special la periferie, iar culoarea predominat verde demonstrează că subiectul conformării fiscale a fost cercetat în 2015-2020. Tot în această perioadă se observă o creștere a conectivității între clustere.

Cele mai recente contribuții, ilustrate în nuanțe galbene, sunt reprezentate de așa concepte ca „teoria perspectivei” (prospect theory), „impulsuri comportamentale” (behavioral impulses), „cunoștințe fiscale” (tax knowledge), „antreprenoriat” (enterpreneurship) și „sector informal” (informal sector). Conectarea acestor teme sugerează o atenție în explicarea modului în care presiunile economice și instituționale, dar și lipsa de cunoștințe fiscale influențează riscul de

neconformare. În concluzie se constată că cercetarea conformării fiscale este într-o maturizare treptată și se deplasează de la modelele teoretice spre abordări holistice.

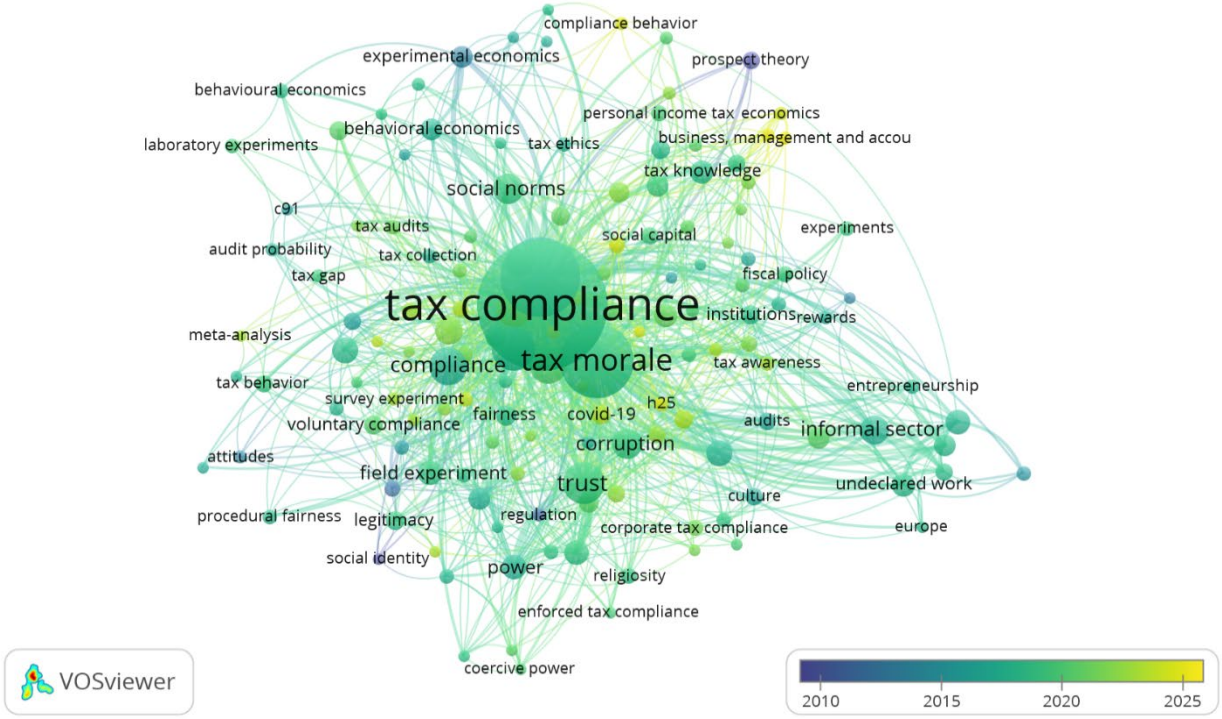


Figura.1. Hartă de co-ocurență a termenilor cu vizualizare temporală pentru articole științifice pe subiectul conformării fiscale.

Sursa: *date din Web of Science; hartă adaptată cu software-ul VOSviewer, van Eck și Waltman (2010).*

În concluzie se costată că în perioada analizată are loc o schimbare în studiul conformării fiscale de la analiza comportamentului individual al contribuabilului către o abordare integrată care subliniază rolul moralității fiscale, instituțiilor și contextului social. Aceasta impune ca politicile fiscale moderne să fie axate pe consolidarea încrederii în instituțiile publice și echității percepute de cetățeni, depășind cadrul administrării fiscale.

Un alt tip de hartă generată de instrumentul VOSviewer este reprezentarea vizuală de tip cluster, în care sunt evidențiate principalele nuclee tematice care abordează relația dintre conformarea fiscală cu alte concepte (Figura 2). Rețeaua este organizată în grupuri distincte, fiecare reunind concepte care apar frecvent împreună în lucrările analizate. Numărul minim de concepte pentru un cluster care a fost fixat pentru generarea acestei figuri a fost 20. În consecință în figură pot fi observate 5 clustere:

Primul cluster, în roșu, format din 54 de itemi, reprezintă clusterul dominant, fiind nucleul teoretic al temei de cercetare, în centrul căruia se află termenul „conformare fiscală" (tax compliance). Acest cluster reunește literatura care explică comportamentul fiscal prin mecanisme economice, sociale și psihologice. Aceasta arată că decizia contribuabilului de a se conforma este influențată de un set complex de factori, ceea ce face ca simpla impunere să fie insuficientă pentru determinarea conformării fiscale.

Al doilea cluster, în verde, format din 25 de termeni, cei mai importanți fiind „politică fiscală" (fiscal policy), „economie politică" (political economy), „bunuri publice" (public goods), „instituții" (institutions) etc. Cercetarea este concentrată pe modul în care politicile și instituțiile publice influențează conformarea.

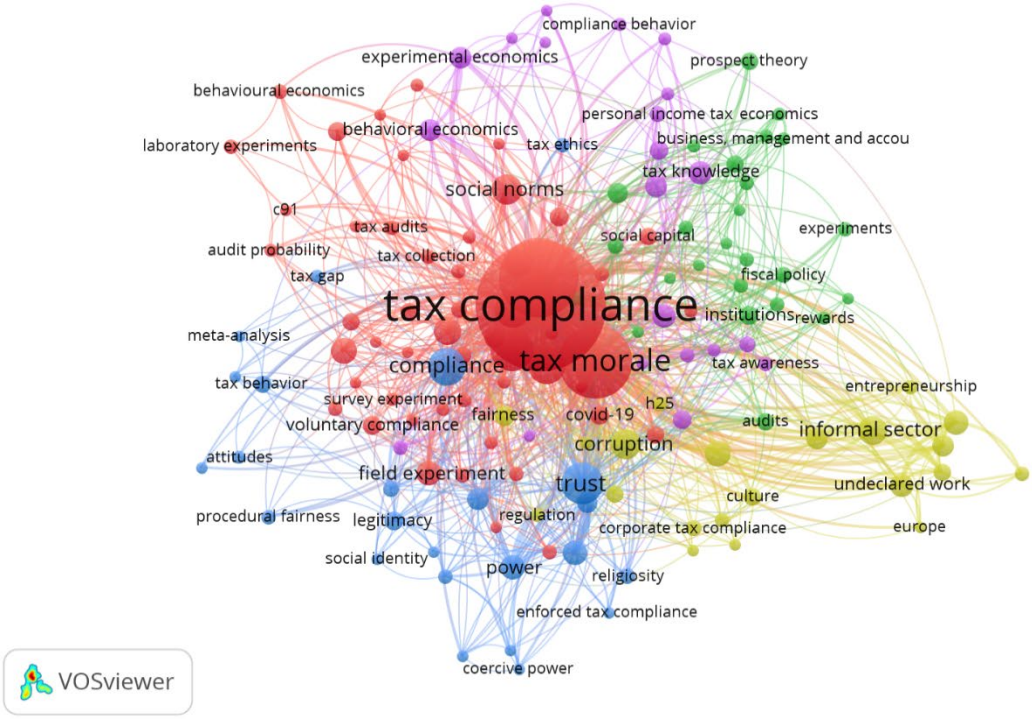


Figura. 2. Vizualizare a rețelei de termeni obținută prin analiza co-ocurenței cuvintelor-cheie pentru articole științifice pe subiectul conformării fiscale.

Sursa: *date din Web of Science; hartă adaptată cu software-ul VOSviewer, van Eck și Waltman (2010).*

Al treilea cluster, în albastru, format din 24 de termen-cheie, cei mai centrali fiind „încredere" (trust), „putere" (power), „conformare" (compliance), „comportament" (behaviour). Această direcție de cercetare cuprinde preocupări privind relația dintre stat și contribuabili, efectele corupției, identității și percepției legitimității instituțiilor.

Al patrulea cluster, în galben**,** este format din 21 de itemi, așa ca „corupție" (corruption), „sector informal" (informal sector), „economia tenebră" (shadow economy), „antreprenoriat" (enterpreneurship), „fairness" (corectitudine), „salarii în plic" (envelope wages), „cultură" (culture), „teoria instituțională" (institutional theory) etc. Clusterul respectiv este mai slab conectat cu clusterul de bază și reunește literatura care analizează determinanții economiei tenebre și comportamentele de evitare fiscală. Cercetările evidențiază legătura dintre munca nedeclarată, corupție și economia tenebră pe de o parte și conformarea fiscală de cealaltă. Factorii culturali și instituționali de asemenea influențează predispoziția contribuabililor spre neconformare fiscală, prin urmare administrarea fiscală trebuie adaptată la realitățile fiecărei țări în parte.

Al cicilea cluster, în violet, este format din 21 itemi, cei mai frecvenți fiind „cunoștințe fiscale"(tax kowledge), „costuri de conformare fiscală" (tax compliance cost), „complexitatea impozitelor" (tax complexity), „economie comportamentală" (behavioral economics), „economie experimentală" (experiemental economics), „moralitate" (morality), „emoții" (emotions) etc. Acest cluster este atribuit direcției de cercetare care investighează comportamentul fiscal prin factori psihologici și morali. Sunt studiate impulsurile decizionale și reacțiile contribuabililor.

În final se poate afirma că cele cinci clustere diferite arată că cercetarea conformării fiscale se realizează interdisciplinar, comportamentul fiscal fiind determinat simultan de factori instituționali, culturali și psihologici. Aceasta confirmă că politicile fiscale eficiente trebuie să fie adaptate atât realităților sociale și economice, cât și percepțiilor și motivațiilor contribuabililor.

Totuși, în această rețea nu s-a regăsit și sintagma „bunăstarea cetățenilor", fapt pentru care în continuare articolele identificate au fost încă o dată rafinate. În urma selecției au fost identificate 16

articole relevante care se referă simultan atât la conformarea fiscală, cât și la bunăstarea cetățenilor. Numărul mic de articole selectate arată că această combinație de subiecte este insuficient cercetată, lăsând spațiu pentru cercetările viitoare.

Analiza hărții de co-ocurență a termenilor cu vizualizare temporală (Figura 3) demonstrează că primele studii sunt concentrate pe satisfacția vieții, norme și valori sociale și moralitatea fiscală. Ulterior interesul științific se deplasează spre încrederea în guvern, politici publice, cheltuieli publice, bunăstare, politici sociale, plăți informale, mită, sistem fiscal, economie comportamentală, fiscalitate comportamentală etc. În studiile recente conformarea fiscală este analizată într-un cadru integrat, care unește corupția, eficiența guvernamentală, încrederea, stabilitatea macroeconomică, religia și bunăstarea spirituală.

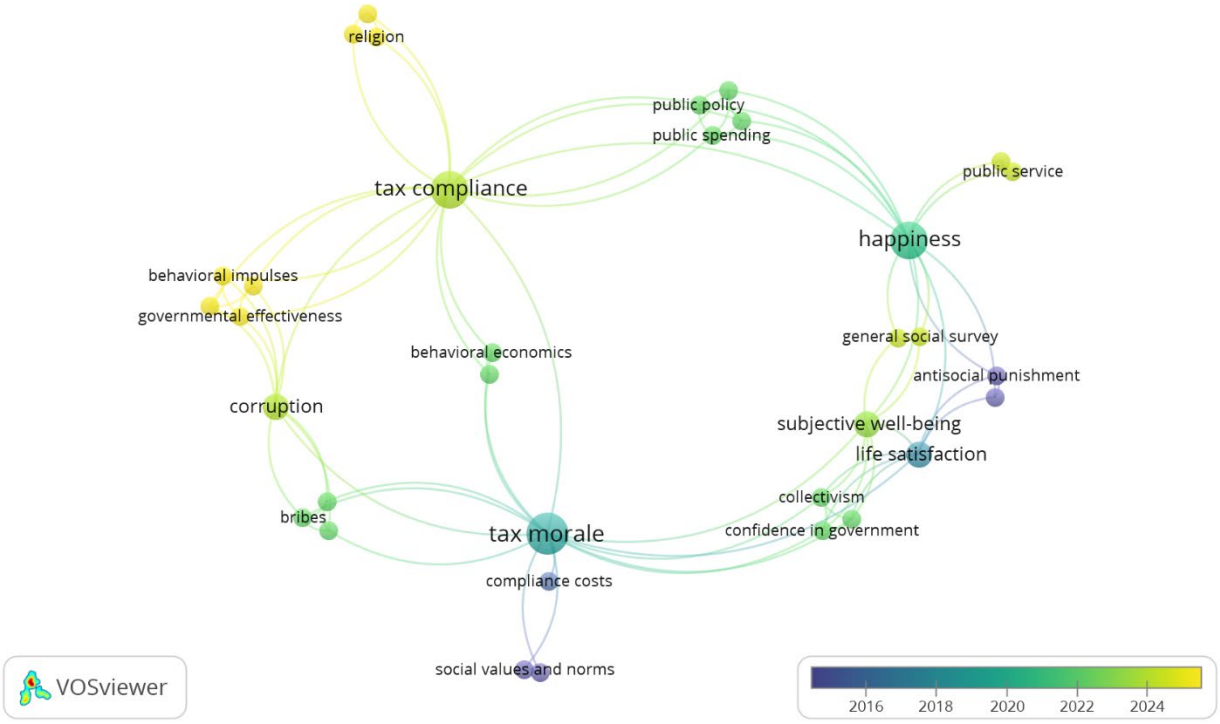


Figura 3. Hartă de co-ocurență a termenilor cu vizualizare temporală pentru articole științifice pe subiectele conformării fiscale și bunăstării cetățenilor.
Sursa: *date din Web of Science; hartă adaptată cu software-ul VOSviewer, van Eck și Waltman (2010).*

Combinarea cuvintelor cheie din articolele selectate a generat trei clustere, concentrate în jurul a trei termeni principali: „conformarea fiscală" (tax compliance), „morala fiscală" (tax morale) și „fericire" (happiness) (Figura 4). Aceste clustere sunt conectate direct între ele prin termenii centrali, dar și prin termeni comuni, iar după cum arată și analiza conținutului articolelor care au stat la baza generării acestei hărți, această legătură este reciprocă, în sensul în care, de exemplu, conformarea fiscală contribuie la creșterea bunăstării subiective a cetățenilor, percepută ca fericire, iar cetățenii fericiți la rândul lor au un grad mai înalt de moralitate fiscală și deci se vor conforma voluntar achitării impozitelor și taxelor. Legătura strânsă dintre clustere indică, totodată, existența unor cercetări interdisciplinare și tendința de a explica legătura dintre conformarea fiscală și bunăstarea cetățenilor nu doar prin prisma modelelor economice clasice, care explică comportamentul fiscal preponderent prin frica de sancțiuni, dar ca un fenomen social complex, determinat de factori instituționali, culturali, psihologici și sociali.

Primul cluster, galben este cel mai mic, fiind format din 8 termeni și având în centru termenul „conformare fiscală" (tax compliance), care este studiat în literatura de specialitate în asociere cu „politică publică" (public policy), „cheltuieli publice" (public spending), „religie" (religion),

„atitudini religioase" (religious attitude), „politică socială" (social policy), „bunăstare spirituală" (spiritual well-being), „conformare fiscală" (tax compliance), „bunăstare" (welfare) (Figura 5). Acest lucru sugerează o orientare spre studierea modului în care factorii instituționali influențează decizia de conformare fiscală. De exemplu González-Vasco ș.a (2019) arată că țările cu niveluri ridicate ale veniturilor (de exemplu Olanda, Norvegia), exprimate ca procent în PIB, și cu instituții de administrare fiscală solide sunt caracterizate de un nivel mai înalt al bunăstării. Analiza pe diferite categorii de impozite arată că impozitul pe venit și contribuțiile de asigurări sociale sunt cele mai strâns corelate cu bunăstarea. În legătură cu contribuțiile de asigurări sociale, Ferrer-i-Carbonell și Gerxhani (2011), ajung la concluzia că persoanele angajate în sectorul informal manifestă niveluri scăzute de satisfacție financiară (bunăstare individuală) din cauza insecurității financiare, fiind conștienți că neplata contribuțiilor sociale le va afecta siguranța financiară în viitor. Mai multe studii dintre cele selectate argumentează rolul fundamental al încrederii în instituții și al percepției asupra funcționării serviciilor publice în consolidarea conformării voluntare. De exemplu în studiul realizat de Nunez-Barriopedro ș.a (2024) se argumentează că îmbunătățirea performanțelor serviciilor publice și comunicarea eficientă privind gestionarea banilor publici pot consolida încrederea cetățenilor și pot crește în consecință gradul de conformare fiscală benevolă. Studiul ajunge, de asemenea, la constatări privind impactul conformării fiscale asupra bunăstării cetățenilor: serviciile publice funcționale contribuie la fericirea colectivă și la consolidarea statului bunăstării. Studiile realizate în Macedonia completează această perspectivă, sugerând că încrederea în guvern, sistemul juridic și funcționarii publici este un determinant esențial al moralei fiscale, uneori mai important decât caracteristicile socio-demografice (Ristovska ș.a., 2013).

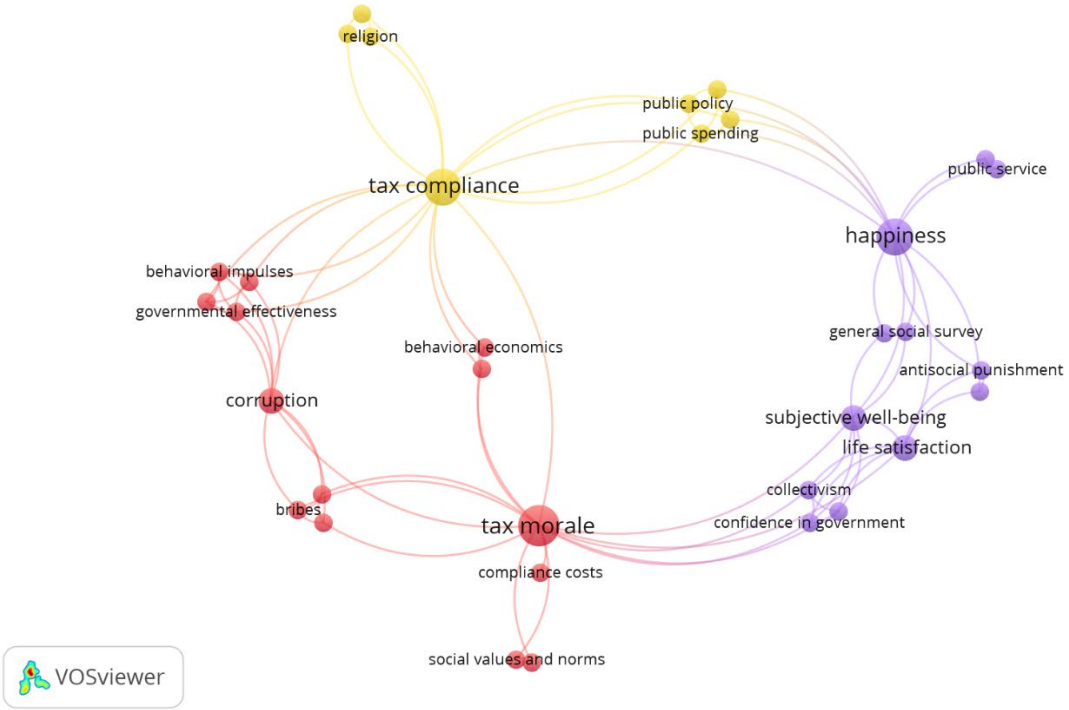


Figura4. Vizualizare a rețelei de termeni obținută prin analiza co-ocurenței cuvintelor-cheie pentru articole științifice pe subiectele conformării fiscale și bunăstării cetățenilor.
Sursa: *date din Web of Science; hartă adaptată cu software-ul VOSviewer, van Eck și Waltman (2010).*

Referitor la factorii religioși, în contextul Turciei, unde religiozitatea joacă un rol social important, cercetările arată că atitudinea religioasă influențează în sens pozitiv conformarea fiscală (Al-Ttaffi ș.a., 2021).

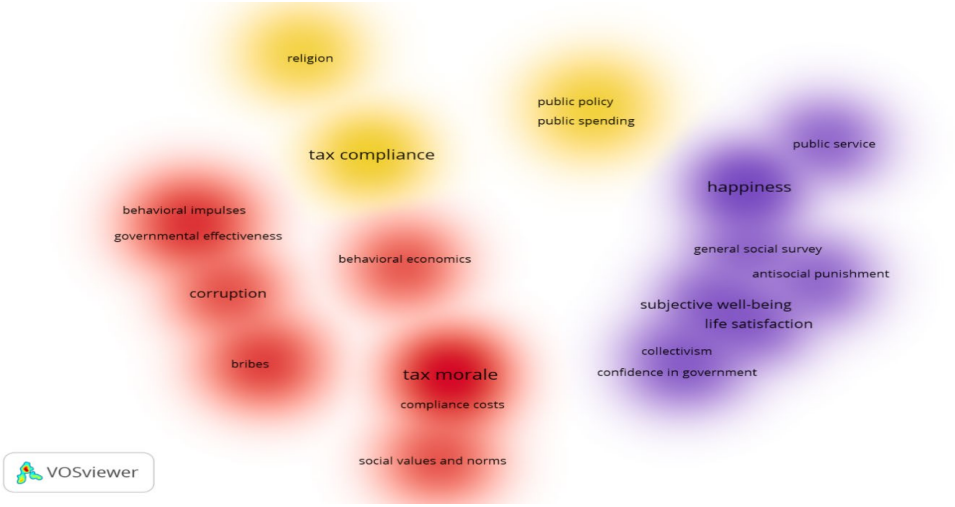


Fig.5. Vizualizare a densității rețelei de termeni obținută prin analiza co-ocurenței cuvintelor-cheie pentru pentru articole științifice pe subiectele conformării fiscale și bunăstării cetățenilor.

Sursa: *date din Web of Science; hartă adaptată cu software-ul VOSviewer, van Eck și Waltman (2010).*

Cel de al doilea cluster, roșu, este cel mai complex, fiind format din 14 termeni, concentrați în jurul termenului de „morală fiscală" (tax morale), conectat în studii cu „economia comportamentală" (behavioral economics), „impulsuri comportamentale" (behavioral impulses), „fiscalitate comportamentală" (behavioral taxation), „mită" (bribes)", „costuri de conformare" (compliance costs), „corupție" (corruption), „eficiența guvernamentală" (governmental effectiveness), „valori și norme sociale" (social values and norms) etc. Această direcție cercetează rolul percepțiilor, normelor culturale și valorilor colective ca o componentă esențială a moralității fiscale. De exemplu, Ristovska ș.a. (2013) identifică mândria națională și satisfacția vieții drept factori importanți pentru morala fiscală, în special în societățile aflate în tranziție. Referitor la factorii sociali și culturali, cercetătorii italieni Lubian și Zarri (2011) demonstrează că educația, vîrsta și implicarea civică sporesc probabilitatea unei atitudini morale pozitive față de plata impozitelor, în timp ce statutul de lucrător pe cont propriu și rezidența în sudul Italiei sunt asociate unui nivel mai redus al moralei fiscale.

Cel de al treilea cluster, violet, este cel mai important cluster în contextul temei studiate și are ca termen central „fericirea" (happiness), conectat cu alți 11 termeni, așa ca „bunăstarea subiectivă" (subjective well-being), „satisfacția vieții" (life satisfaction), „servicii publice" (public services), „colectivism" (collectivism), „individualism" (individualism) etc. Acest cluster demonstrează existența unei direcții de cercetare emergente, în care bunăstarea devine atât determinant, cât și rezultat al atitudinilor fiscale. De exemplu, unul dintre cele mai influente studii în acest domeniu, realizat de Ciziceno și Pizutto (2022), arată că indivizii mai satisfăcuți cu viața lor dezvoltă un nivel mai ridicat al moralei fiscale, fiind mai puțin dispuși să justifice evaziunea și alte comportamente oportuniste. La aceiași concluzie se ajunge și în studiul realizat de Nadirov ș.a. (2021). Suplimentar, ambele studii deduc că comportamentul contribuabililor este amplificat atunci când indivizii au o încredere mai mare în guvern.

Lubian și Zarri (2011) identifică o legătură pozitivă între fericire și morala fiscală. Autorii demonstrează că indivizii cu un nivel mai ridicat de moralitate fiscală raportează niveluri mai mari de fericire, indiferent de venit, bogăție, caracteristici demografice sau statut ocupațional. Aceasta confirmă că conformarea fiscală voluntară generează beneficii non-pecuniare, fapt care poate explica „paradoxul conformării fiscale" – situația în care contribuabilii plătesc impozitele chiar și atunci când riscul de control fiscal sau sancțiunile fiscale sunt reduse.

Ciziceno și Pizzuto, (2022) constată că orientarea colectivistă în societate întărește gradul de conformare fiscală voluntară, în timp ce orientarea individualistă o slăbește. Această constatare confirmă încă o dată rolul factorilor psihologici și sociali în formarea comportamentului fiscal.

CONCLUZII

Rezultatele cercetării confirmă că relația dintre conformarea fiscală și bunăstarea cetățenilor depășește cadrul strict economic și se construiește în jurul unor factori subiectivi (valori, norme sociale, orientări culturale) și instituționali (eficiență guvernamentală, integritatea administrației, calitatea serviciilor publice, echitatea distribuirii poverii fiscale), care sunt mult mai importanți decât puterea de impunere. Articolele examinate demonstrează că indivizii mulțumiți de viața lor și de nivelul de stabilitate socio-economică sunt mai predispuși spre comportamente pro-sociale, inclusiv plata impozitelor și taxelor. De asemenea, nivelul de încredere în instituțiile statului și percepția echității fiscale influențează în mod direct disponibilitatea contribuabililor de a se conforma voluntar obligațiilor fiscale. Astfel, o societate în care povara fiscală este distribuită echilibrat, iar interacțiunea dintre stat și cetățean se bazează pe transparență și responsabilitate, generează un climat favorabil respectării normelor fiscale. În acest context, veniturile fiscale nu sunt privite de cetățeni doar o sursă de finanțare pentru stat. Cetățenii conștientizează că impozitele și taxele participă direct la sporirea calității vieții lor prin acces la servicii publice calitative, protecție socială și dezvoltare economică.

Așadar, politicile fiscale moderne nu pot să fie concepute doar în termeni economici și administrativi. Consolidarea conformării fiscale voluntare se poate realiza doar prin investiții continue în încrederea în instituțiile publice prin promovarea transparenței în gestionarea banilor publici, reducerea inegalităților sociale și reducerea dimensiunii economiei tenebre, elemente care la rândul lor sporesc bunăstarea cetățenilor. Integrarea acestor dimensiuni micro și macroeconomice confirmă caracterul holistic al relației dintre impozitare și bunăstare și justifică necesitatea unor politici fiscale adaptate nevoilor reale ale societății.

RECUNOȘTINȚE / MULȚUMIRI

Prezenta lucrare a fost realizată în baza rezultatelor obținute în cadrul implementării proiectului „Consolidarea mecanismelor socio-economice și juridice pentru asigurarea bunăstării și securității cetățenilor” (CONSEJ 01.05.02).

REFERINȚE

1. Al-Ttaffi LHA, Abdul-Jabbar H, Bin-Nashwan SA (2021), "Does religious perspective influence tax non-compliance? Evidence from Yemen". *International Journal of Ethics and Systems*, Vol. 37 No. 2 pp. 222–244, doi: https://doi.org/10.1108/IJOES-04-2020-0062
2. Ferrer-i-Carbonell, A., Gërxhani, K. Financial Satisfaction and (in)formal Sector in a Transition Country. *Soc Indic Res* 102, 315–331 (2011). https://doi.org/10.1007/s11205-010-9684-6
3. González-Vasco, C., Delgado-Rodríguez, M. J., & de Lucas-Santos, S. (2019). Tax compliance and wellbeing: An analysis with a global perspective. Retos, 9(18), 331–344. https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.10
4. Lubian, D., & Zarri, L. (2011). Happiness and tax morale: An empirical analysis. Journal of Economic Behavior & Organization, 80(1), 223–243. https://doi.org/10.1016/j.jebo.2011.03.009
5. Marco Ciziceno, Pietro Pizzuto, Life satisfaction and tax morale: The role of trust in government and cultural orientation, Journal of Behavioral and Experimental Economics, Volume 97, 2022, 101824, ISSN 2214-8043, https://doi.org/10.1016/j.socec.2021.101824
6. Nadirov, O., Aliyev, K., Dehning, B., Sharifzada, I., & Aliyeva, R. (2021). Life Satisfaction and Tax Morale in Azerbaijan: Mediating Role of Institutional Trust and Financial Satisfaction. Sustainability, 13(21), 12228. https://doi.org/10.3390/su132112228
7. Núnez-Barriopedro E, Penelas-Leguía A, López-Sanz JM, Loranca-Valle MC (2024), "A public service management model as an antecedent for citizen satisfaction and fiscal policy". *Management Decision*, Vol. 62 No. 2 pp. 725–739, doi: https://doi.org/10.1108/MD-11-2022-1547
8. Ristovska, M., Mojsoska-Blazevski, N., & Nikolov, M. (2013). An alternative view to the tax evasion: The effect of tax morale on paying taxes in Macedonia and EU countries. Serbian Journal of Management, 8(2), 169–183. https://doi.org/10.5937/sjm8-3776
9. van Eck, N.J., Waltman, L. Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics* 84, 523–538 (2010). https://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3