

Le succès du portail fiscal SIMPL-CPU Au Maroc et l'effet modérateur de la culture nationale : Revue de la littérature et proposition d'un nouveau modèle

SIMPL-CPU platform success and the moderating effect of national culture: a literature review and proposal for a new model

Houda EL HADDAD, (Doctorante)

*Laboratoire management, Economie, Système d'information et Droit
Ecole nationale de commerce et de gestion de Tanger
Université Abdelmalek Essaâdi de Tanger, Maroc*

Khalid CHAFIK, (Enseignant-Chercheur)

*Laboratoire management, Economie, Système d'information et Droit
Ecole nationale de commerce et de gestion de Tanger
Université Abdelmalek Essaâdi de Tanger, Maroc*

Hasnae MGHIZOU, (Enseignant-Chercheur)

*Laboratoire management, Economie, Système d'information et Droit
Ecole nationale de commerce et de gestion de Tanger
Université Abdelmalek Essaâdi de Tanger, Maroc*

Adresse de correspondance :	Route de l'aéroport, B.P 1255, 90000 Tanger, Maroc Tél. +212 (0) 539 313 4 87 Tél. +212 (0) 539 313 4 88
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude et ils sont responsables de tout plagiat dans cet article.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	EL HADDAD, H., CHAFIK, K., & MGHIZOU, H. (2026). Le succès du portail fiscal SIMPL-CPU Au Maroc et l'effet modérateur de la culture nationale : Revue de la littérature et proposition d'un nouveau modèle. <i>International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics</i> , 7(12), 50–74. https://doi.org/10.5281/zenodo.22876933
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Le succès du portail fiscal Simpl-CPU Au Maroc et l'effet modérateur de la culture nationale : Revue de la littérature et proposition d'un nouveau modèle

Résumé :

Cet article développe un cadre conceptuel destiné à apprécier le succès du portail fiscal marocain Simpl-CPU. Le modèle proposé combine des facteurs technologiques, individuels et culturels pour expliquer le niveau du succès d'un e-service fiscal dans un contexte obligatoire. Le succès est appréhendé à travers trois dimensions essentielles : l'efficacité opérationnelle, l'efficacité du service et la valeur démocratique générée.

Cette recherche répond à un vide scientifique identifié dans la littérature, à savoir un manque d'un modèle conceptuel unifié articulant les déterminants du succès des systèmes d'information, les croyances issues du modèle d'acceptation technologique et les dimensions culturelles de Hofstede pour analyser le succès des portails fiscaux électroniques dans un contexte d'utilisation effective. Le modèle conceptuel a été élaboré à partir d'une revue structurée de la littérature, conduite conformément aux lignes directrices PRISMA 2020 (Page et al., 2021). La recherche a été menée dans les principales bases de données scientifiques à partir de mots-clés ciblés. Au total, 77 articles ont été retenus et analysés. NVivo a été utilisé spécifiquement pour coder et synthétiser les références portant sur les dimensions culturelles et identifier leur rôle dans les relations entre les construits.

Le modèle proposé est structuré autour de neuf hypothèses, combinant des relations directes entre les principaux déterminants du succès et des relations modératrices attribuées aux dimensions culturelles nationales.

Mots clés : E-services, TAM, évaluation du succès, contribuable citoyen, Culture, Simpl-CPU.

JEL Classification : H29

Type du papier : Recherche Théorique

Abstract:

This article develops a conceptual framework for assessing the success of the Moroccan tax portal, Simpl-CPU. The proposed model integrates technological, individual, and cultural factors to explain the level of success of a tax e-service in a mandatory-use context. Success is conceptualized along three key dimensions: operational efficiency, service effectiveness, and the democratic value generated.

This study addresses a gap identified in the literature, namely the lack of an integrated conceptual model that combines information systems success determinants, beliefs derived from the Technology Acceptance Model (TAM), and Hofstede's cultural dimensions to examine the success of electronic tax portals in a context of actual use. The conceptual model was developed through a structured literature review conducted in accordance with the PRISMA 2020 guidelines (Page et al., 2021). The literature search was conducted across major scientific databases using targeted keywords. A total of 77 articles were selected and analyzed. NVivo was used specifically to code and synthesize references addressing cultural dimensions and to identify their role in the relationships between constructs.

The proposed model comprises nine hypotheses, combining direct relationships between the main success determinants and moderating relationships attributed to national cultural dimensions.

Keywords: E-service, TAM, success evaluation, citizen taxpayer, Culture, Simpl-CPU platform

Classification JEL: H29

Paper type: Theoretical Research

1. Introduction

Mesurer le niveau de succès d'une nouvelle solution technologique dans le secteur public constitue une tâche particulièrement complexe par rapport au secteur privé. Alors que les entreprises du secteur privé se focalisent sur l'efficacité, la qualité et la fiabilité, les administrations publiques doivent, quant à elles, répondre à des exigences beaucoup plus larges tels que l'obligation de transparence, la reddition de comptes, la légitimité administrative et la consolidation de la confiance citoyenne (Bannister & Connolly, 2014).

Dans cette perspective, beaucoup de recherches soulignent la nécessité d'adopter une approche intégrative permettant de concilier les dimensions technologiques, organisationnelles et culturelles dans l'évaluation du succès des e-services publics (Heeks, 2006 ; Gil-García, 2012). Il apparaît donc indispensable d'élaborer un cadre méthodologique rigoureux et scientifiquement fondé, capable de rendre compte simultanément des déterminants technologiques et des déterminants socio-institutionnels, notamment la satisfaction et les préférences citoyennes (Venkatesh et al., 2016).

Malgré les avancées significatives des recherches consacrées au succès des systèmes d'information et à l'e-gouvernement, leur application aux portails fiscaux électroniques demeure fragmentaire. En particulier, les dimensions culturelles y sont encore faiblement intégrées, malgré leur influence potentielle dans un contexte d'utilisation obligatoire. Cette lacune justifie la proposition d'un cadre conceptuel intégrateur adapté aux spécificités des portails fiscaux électroniques.

Dans cette perspective, cette recherche vise à proposer un modèle conceptuel permettant d'expliquer le succès des e-services de l'administration fiscale marocaine selon une perspective centrée sur le citoyen-contribuable. Ce choix s'inscrit dans la lignée des travaux qui considèrent que le succès perçu des services publics numériques dépend de la capacité de l'administration à répondre aux attentes et aux besoins réels des citoyens (Belanger & Carter, 2008).

En intégrant les dimensions culturelles à l'analyse des e-services fiscaux, le modèle proposé dépasse les approches traditionnelles centrées sur les seuls déterminants technologiques. Il offre ainsi une approche plus holistique du succès des portails fiscaux électroniques, fondée sur l'articulation entre la qualité des systèmes d'information, les croyances des utilisateurs, leur satisfaction et leur contexte socioculturel.

À la lumière de ces constats, cette recherche s'articule autour de la question suivante : Comment concevoir un modèle conceptuel intégrateur permettant d'expliquer le succès des portails fiscaux électroniques dans un contexte d'utilisation obligatoire, en articulant les déterminants du succès des systèmes d'information, les croyances issues du modèle d'acceptation technologique et les dimensions culturelles nationales ?

Pour répondre à cette question, cet article propose un modèle conceptuel intégrateur articulant les principaux déterminants du succès des systèmes d'information, les croyances issues du modèle d'acceptation technologique et les dimensions culturelles de Hofstede afin d'expliquer le succès des portails fiscaux électroniques dans un contexte d'utilisation obligatoire. Contrairement aux travaux antérieurs (Udo et al., 2012 ; Zaidi et al., 2017), principalement centrés sur l'adoption des technologies, le modèle proposé s'intéresse au succès post-usage des portails fiscaux électroniques selon une perspective centrée sur le citoyen-contribuable. Il offre ainsi un cadre d'analyse adapté aux spécificités des services fiscaux électroniques et contribue à enrichir la littérature en intégrant, au sein d'un même modèle, les dimensions technologiques, comportementales et culturelles.

Le reste de l'article est structuré en trois sections. La première présente le cadre théorique et la revue de la littérature. La deuxième développe le modèle conceptuel proposé ainsi que les hypothèses de recherche. La troisième conclut l'article en discutant des principales contributions, des limites de l'étude et des perspectives de recherche.

2. Cadre théorique de la recherche

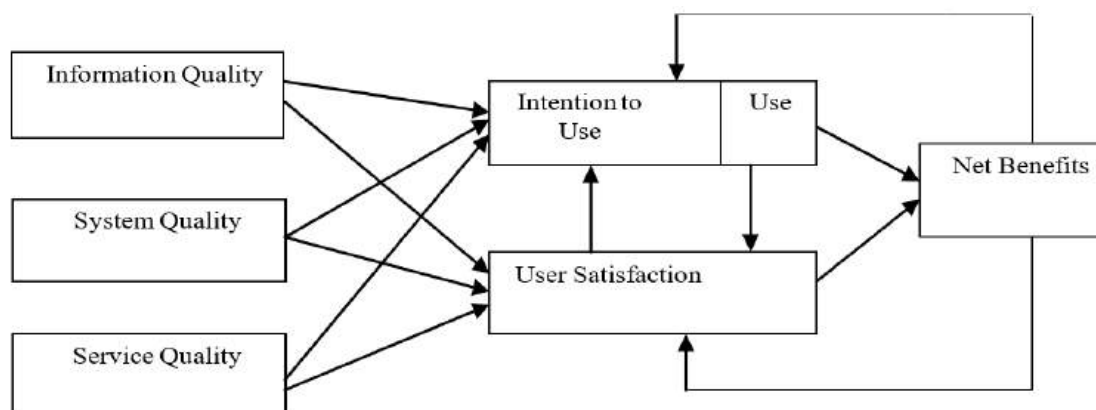
2.1. Le succès des systèmes d'information

Depuis sa première formulation en 1992, le modèle de succès des systèmes d'information de DeLone et McLean a fait l'objet de plusieurs évolutions afin de s'adapter aux transformations des technologies de l'information et aux nouveaux contextes d'utilisation. La version initiale a été révisée en 2003 pour intégrer notamment la qualité du service et remplacer les impacts individuels et organisationnels par la notion de bénéfices nets. Les auteurs ont ensuite consolidé ces évolutions dans leur publication de 2016, qui constitue une synthèse actualisée du modèle et confirme sa pertinence pour l'évaluation des systèmes d'information contemporains. Dans ce contexte, il convient de justifier le choix de cette version comme fondement théorique de la présente recherche.

Le choix de la troisième version (figure 1) de (DeLone et McLean, 2016) se justifie par son caractère synthétique et actualisé, qui consolide les évolutions apportées aux versions antérieures du modèle. Contrairement à la version initiale de 1992, qui visait principalement à conceptualiser les dimensions du succès des systèmes d'information, et à la révision de 2003, qui intègre notamment la qualité du service et la notion de bénéfices nets, la version de 2016 offre une vision consolidée du modèle en tenant compte des transformations liées aux services numériques et aux nouveaux contextes d'utilisation. Elle constitue ainsi un cadre théorique particulièrement adapté à l'analyse du succès des portails fiscaux électroniques, où la qualité du système, la qualité de l'information, la qualité du service et la satisfaction des utilisateurs occupent une place centrale.

En outre, le modèle proposé n'intègre pas l'utilisation du portail comme indicateur du succès. Étant donné le caractère obligatoire de son usage, l'utilisation ne reflète pas nécessairement le succès du système. La satisfaction des utilisateurs constitue dès lors un indicateur plus pertinent pour évaluer le succès du portail (Banafo Akrong et al., 2022). En effet, une technologie est utilisée et adoptée si elle répond avec satisfaction aux besoins perçus des utilisateurs (Venkatesh et al., 2012).

Figure 1 : Modèle d'évaluation du succès des SI



Source : Delon et Maclean, (2016)

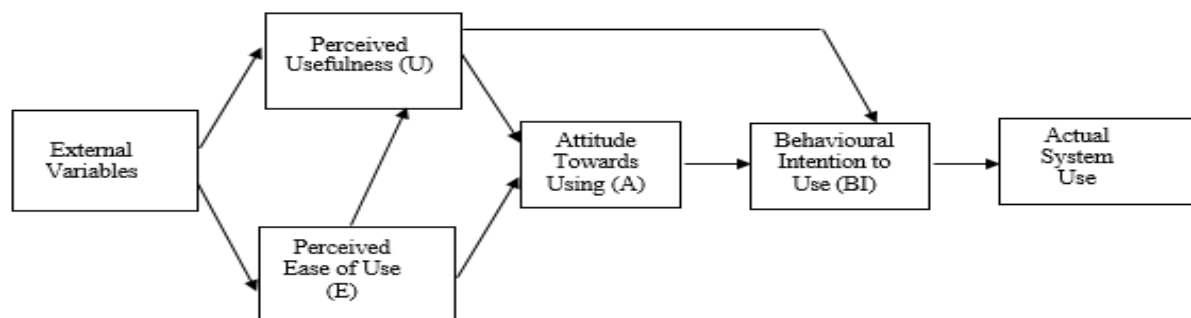
2.2. Le comportement de l'utilisateur des nouvelles technologies

L'évaluation du succès des systèmes d'information ne peut être dissociée des théories qui structurent l'analyse de l'acceptation technologique. Dans ce contexte, le Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) constitue un cadre fondateur qui postule que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Brown et al., 2002), constituent les principaux antécédents cognitifs déterminant l'attitude laquelle conditionne l'intention d'usage.

Ce modèle a été développé en 1986 par S.F. Davis dans le but d'exprimer les déterminants qui impactent l'intention d'adopter les ordinateurs. Le modèle TAM est un dérivé de la théorie de l'action raisonnée (TAR) (Fishbein & Ajzen, 1975 ; Davis, 1989). Le TAR est un modèle général qui décrit les antécédents psychologiques d'une décision humaine.

Davis prédit dans son article (Davis, 1989) que l'acceptation ou le refus des ordinateurs est expliqué par deux variables clés, voir figure 2 ci-dessous, qui sont : L'utilité perçue « La probabilité subjective de l'utilisateur potentiel que l'utilisation d'un système d'application bien déterminé augmentera ses performances professionnelles dans un contexte organisationnel » et la facilité d'utilisation perçue « La mesure dans laquelle l'utilisateur potentiel s'attend à ce que le système soit exempt d'efforts ».

Figure 2 : Modèle d'acceptation technologique



Source : Davis, et al., (1989)

En 2000, les auteurs (Venkatesh & Davis, 2000) ont entrepris une réévaluation empirique du TAM fondée sur trois collectes de données dans quatre organisations, dans le but d'actualiser la structure initiale du modèle. Cette actualisation a abouti à l'intégration de l'influence sociale, variable incorporant la norme subjective du TAR (théorie de l'action raisonnée) et à l'élimination de la variable attitude, jugée non indispensable, étape entre les déterminants et l'intention d'utiliser.

Malgré sa large validation empirique dans différents contextes, le modèle d'acceptation technologique (TAM) a fait l'objet de plusieurs critiques (Legris et al., 2003 ; Dwivedi et al., 2019). Sa simplicité, qui constitue l'un de ses principaux atouts, est également perçue comme une limite, dans la mesure où elle ne permet pas de prendre pleinement en compte les facteurs contextuels, organisationnels et socioculturels susceptibles d'influencer les perceptions et les comportements des utilisateurs. En outre, son pouvoir explicatif apparaît plus limité dans les contextes d'utilisation obligatoire, où l'usage d'un système résulte davantage d'une contrainte institutionnelle que d'un choix individuel. Ces constats ont conduit plusieurs auteurs à recommander l'enrichissement du modèle par l'intégration de variables externes et de facteurs modérateurs afin d'améliorer sa capacité explicative et sa généralisation à des contextes spécifiques (Venkatesh et al., 2016 ; Dwivedi et al., 2019). Dans cette perspective, l'intégration des dimensions culturelles de Hofstede apparaît particulièrement pertinente pour analyser le succès des portails fiscaux électroniques, caractérisés par un contexte d'utilisation obligatoire et fortement influencé par les spécificités socioculturelles des usagers.

2.3. Les dimensions culturelles de la théorie d'Hofstede :

Malgré la robustesse du modèle TAM, il demeure limité dans l'analyse des variables cognitives individuelles et ne prend que partiellement en considération la complexité des environnements socio-organisationnels ou institutionnels (Legris et al., 2003).

C'est précisément dans cette zone aveugle que s'inscrit l'apport des théories de la culture nationale, en particulier la théorie de Hofstede (2001), (Magnusson et al., 2008), qui propose

un cadre macrosociologique permettant d'analyser les dimensions culturelles influençant les perceptions et les comportements.

La grille d'analyse culturelle élaborée par Hofstede est le fruit d'une enquête menée auprès du personnel de soixante-douze filiales de l'entreprise IBM. Elle est composée de quatre dimensions culturelles : la distance hiérarchique, l'aversion à l'incertitude, l'individualisme par rapport au collectivisme et la masculinité par rapport à la féminité. Une cinquième dimension, orientation à long terme contre orientation à court terme a été incorporée à la suite des recherches conduites par Michael Bond et ses collègues en 1991, fondées sur une enquête comparative auprès d'étudiants de 23 pays (Hofstede, 2001). Plus récemment, une sixième dimension, l'indulgence par rapport à la retenue, a été ajoutée sur la base de l'analyse des données de l'enquête World Values Survey de Minkov mené dans 93 pays (Hofstede et al., 2010).

Malgré sa large diffusion dans les recherches en management, en systèmes d'information et en e-gouvernement, le modèle de Hofstede a fait l'objet de plusieurs critiques méthodologiques. Une première critique concerne son niveau d'analyse, les dimensions culturelles étant mesurées à l'échelle nationale, ce qui peut conduire à une vision agrégée ne reflétant pas pleinement l'hétérogénéité des comportements individuels au sein d'un même pays (McSweeney, 2002). Une seconde critique porte sur les données empiriques ayant servi à l'élaboration du modèle, issues d'enquêtes réalisées auprès des employés d'IBM dans les années 1970, dont l'ancienneté soulève la question de l'évolution des valeurs culturelles au fil du temps (McSweeney, 2002 ; Baskerville, 2003). Enfin, plusieurs auteurs soulignent que les effets des dimensions culturelles varient selon les contextes institutionnels, technologiques et organisationnels, ce qui limite toute généralisation uniforme de leurs effets (Taras et al., 2010 ; Beugelsdijk et al., 2017). Néanmoins, malgré ces limites, les dimensions de Hofstede demeurent le cadre de référence le plus largement mobilisé pour opérationnaliser la culture nationale dans les recherches en systèmes d'information et en e-gouvernement. Les méta-analyses récentes confirment d'ailleurs que, lorsqu'elles sont mobilisées avec prudence et adaptées au contexte étudié, elles conservent une capacité explicative significative des différences de comportements et de perceptions des utilisateurs (Taras et al., 2010 ; Beugelsdijk et al., 2017).

3. Etudes empiriques antérieurs

3.1 Le succès des systèmes d'information et l'e-service fiscal

Les recherches consacrées au succès des systèmes d'information font apparaître un large consensus quant à la pertinence du modèle de DeLone et Maclean comme cadre de référence pour l'évaluation des systèmes d'information (Teo et al., 2008 ; Chen et al., 2010 ; Floropoulos et al., 2010 ; Chen et al., 2015). Depuis sa première formulation en 1992, puis ses révisions en 2003 et 2016, ce modèle a été largement mobilisé et validé dans des contextes variés, notamment les systèmes d'information organisationnels, le commerce électronique, l'e-learning, les services de santé et l'e-gouvernement. La plupart des études convergent vers l'idée que la qualité du système, la qualité de l'information et la qualité du service constituent les principaux déterminants du succès des systèmes d'information, en influençant directement la satisfaction des utilisateurs et les bénéfices générés par le système (DeLone & Maclean, 2003, 2016 ; Petter et al., 2008 ; Al-Fraihat et al., 2020).

Toutefois, malgré cette reconnaissance largement partagée, plusieurs controverses persistent dans la littérature. En premier lieu, les relations entre les différentes dimensions du modèle ne sont pas systématiquement confirmées d'une étude à l'autre. Certaines recherches mettent en évidence un effet prédominant de la qualité du système et de l'information sur la satisfaction (Wang & liao, 2008 ; Chen et al., 2010 ; Mellouli et al., 2016), tandis que d'autres attribuent un rôle plus important à la qualité du service (Khayun et al., 2011 ; Floropoulos et al., 2010 ;

Alawneh et al., 2013), suggérant que l'importance relative de ces dimensions dépend du contexte étudié (Petter et al., 2008 ; Aldholay et al., 2018). En second lieu, plusieurs auteurs soulignent que le modèle, bien que robuste, demeure essentiellement centré sur les caractéristiques intrinsèques des systèmes d'information et accorde une place limitée aux facteurs individuels, organisationnels et environnementaux susceptibles d'influencer la perception du succès. Cette limite est particulièrement marquée dans les services publics numériques, où les perceptions des usagers sont également influencées par des variables comportementales, institutionnelles et socioculturelles (Petter et al., 2013 ; Al-Fraihat et al., 2020).

Enfin, diverses recherches ont été menées principalement dans des environnements où l'adoption était volontaire. (Brown et al., 2002) ont exploré les facteurs influençant l'utilisation du système d'information dans un environnement obligatoire et effective. En mobilisant le modèle TAM, leur étude met en lumière deux résultats distinctifs : premièrement la facilité d'utilisation perçue est l'antécédent principal de l'intention comportementale, à rebours des recherches conduites en contexte volontaire, où l'utilité perçue est identifiée comme le déterminant principal. Deuxièmement aucune relation significative n'est observée entre l'attitude et l'intention comportementale, ce qui remet en question la pertinence de cette relation dans des contextes obligatoires.

Les travaux consacrés aux services fiscaux mettent en évidence plusieurs points de convergence. En premier lieu, les différentes études reconnaissent le rôle central de la satisfaction des utilisateurs comme indicateur essentiel du succès des systèmes d'information fiscaux. Fu et al. (2004) montrent que la satisfaction des contribuables est associée à leur intention de réutiliser le service de déclaration fiscale électronique, tandis que (Chen et al., 2015) et (Banafo Akrong et al., 2022) confirment qu'elle est fortement influencée par les caractéristiques du système et de l'information. En deuxième lieu, un consensus se dégage quant à l'importance des dimensions de qualité proposées par le modèle de DeLone et McLean. La qualité de l'information, la qualité du système et la qualité du service apparaissent comme des déterminants récurrents des perceptions positives des utilisateurs, même si leur importance relative varie selon les contextes étudiés. Enfin, ces travaux convergent vers l'idée que les facteurs technologiques ne suffisent pas, à eux seuls, à expliquer le succès des services fiscaux électroniques. Les auteurs mettent en évidence l'influence de variables complémentaires telles que la confiance (Chen et al., 2015), les croyances liées à l'acceptation technologique, notamment la facilité d'utilisation et la facilité d'apprentissage (Fu et al., 2004), ou encore la culture organisationnelle et les dispositifs de formation. Ces convergences soulignent la nécessité d'adopter une approche multidimensionnelle du succès des portails fiscaux électroniques, intégrant à la fois les déterminants technologiques et les facteurs comportementaux et culturels.

3.2 L'apport des dimensions culturelles d'Hofstede sur l'acceptation des systèmes d'information de type e-gouvernement

3.2.1 Les travaux empiriques antécédents :

Le modèle de Hofstede a été utilisé dans différents domaines et contextes de recherche. Ses dimensions culturelles ont également été mobilisées dans un nombre important d'études portant sur les systèmes d'information (Myers & Tan, 2003 ; Benali Idrissi & Chafik, 2018 ; Jan et al., 2022).

L'articulation entre le modèle d'acceptation des technologies et des dimensions culturelles permet de mieux comprendre les comportements d'utilisation des technologies (Srite & Karahanna, 2006 ; Hafezi & Zolait, 2019). En effet, plusieurs recherches montrent que la performance prédictive du modèle TAM varie selon les environnements culturels. Si ce modèle

s'avère particulièrement robuste aux États-Unis, sa capacité prédictive diminue lorsqu'il est appliqué dans d'autres pays, tels que la Suisse, le Japon, les pays arabes ou Hong Kong. Ces différences empiriques affirment le rôle déterminant de la culture dans l'utilisation et l'adoption des technologies.

Depuis les travaux fondateurs de Hofstede (1980, 2001), les dimensions culturelles nationales sont largement reconnues comme des variables susceptibles d'expliquer les différences d'adoption, d'utilisation et d'évaluation des systèmes d'information d'un contexte national à un autre. Plusieurs études empiriques confirment ainsi que des dimensions telles que la distance hiérarchique, l'aversion à l'incertitude, l'individualisme, le collectivisme ou encore l'orientation à long terme influencent les perceptions des utilisateurs à l'égard des technologies et des services publics numériques (Straub et al., 2002 ; Srite & Karahanna, 2006 ; Zaidi et al., 2017). Ce consensus a conduit de nombreux chercheurs à considérer la culture nationale comme un facteur explicatif complémentaire permettant d'améliorer le pouvoir prédictif des modèles d'acceptation technologique. Aussi, plusieurs recherches convergent vers l'idée que toutes les dimensions culturelles n'exercent pas la même influence. La distance hiérarchique et l'aversion à l'incertitude apparaissent comme les dimensions les plus récurrentes et les plus robustes, tandis que les effets de l'individualisme, de la masculinité ou de l'orientation à long terme demeurent plus variables selon les contextes étudiés (Veiga et al., 2001 ; Al-Hujran et al., 2011 ; Jan et al., 2022).

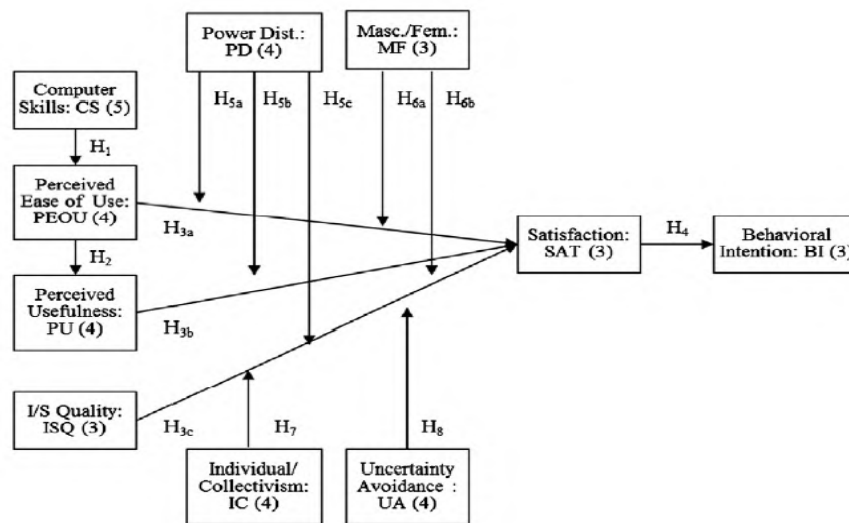
Toutefois, plusieurs controverses demeurent dans la littérature. En premier lieu, les résultats empiriques relatifs à l'effet des dimensions culturelles restent hétérogènes. Si certaines études mettent en évidence un effet significatif de la distance hiérarchique ou de l'aversion à l'incertitude sur les perceptions des utilisateurs, d'autres montrent que ces effets varient selon le contexte étudié, la technologie analysée ou les caractéristiques des populations observées (Srite & Karahanna, 2006 ; McCoy et al., 2007 ; Tarhini et al., 2017). En deuxième lieu, la littérature ne fait pas consensus quant aux dimensions culturelles les plus pertinentes. Alors que certaines recherches mobilisent l'ensemble des dimensions proposées par Hofstede (Veiga et al., 2001 ; Udo et al., 2012 ; Zaidi et al., 2017 ; Tarhini et al., 2017), d'autres se limitent à deux ou trois dimensions jugées plus adaptées à leur contexte (Warkentin et al., 2002 ; Erumban & De Jong, 2006 ; Al-Hujran et al., 2011). Enfin, la majorité des travaux mobilisent la culture nationale pour expliquer l'acceptation ou l'intention d'utiliser les technologies, tandis que son rôle dans l'explication du succès post-usage des systèmes d'information demeure relativement peu exploré, en particulier dans le domaine des services publics numériques.

Ces constats mettent en évidence un double vide scientifique. D'une part, les dimensions culturelles demeurent insuffisamment intégrées aux modèles expliquant le succès des systèmes d'information, ceux-ci privilégiant encore les déterminants technologiques ou comportementaux. D'autre part, peu de recherches ont analysé leur rôle dans le contexte spécifique des portails fiscaux électroniques, caractérisé par une utilisation obligatoire et par une interaction directe entre le citoyen-contribuable et l'administration fiscale. Dans cette perspective, l'intégration des variables culturelles comme des variables modératrices apparaît pertinente afin de mieux rendre compte de l'influence du contexte socioculturel sur les relations entre les déterminants du succès des systèmes d'information et la satisfaction des utilisateurs.

3.2.2 Les Modèles empiriques d'inspiration :

L'acceptation des technologies de l'information et les effets de la culture nationale ont été largement étudiées dans les pays développés, ces thématiques sont encore insuffisamment analysées et documentées dans les pays en développement. (Udo et al., 2012) présentent une étude dans ce sens (Voir notre modèle n°1 Figure 3).

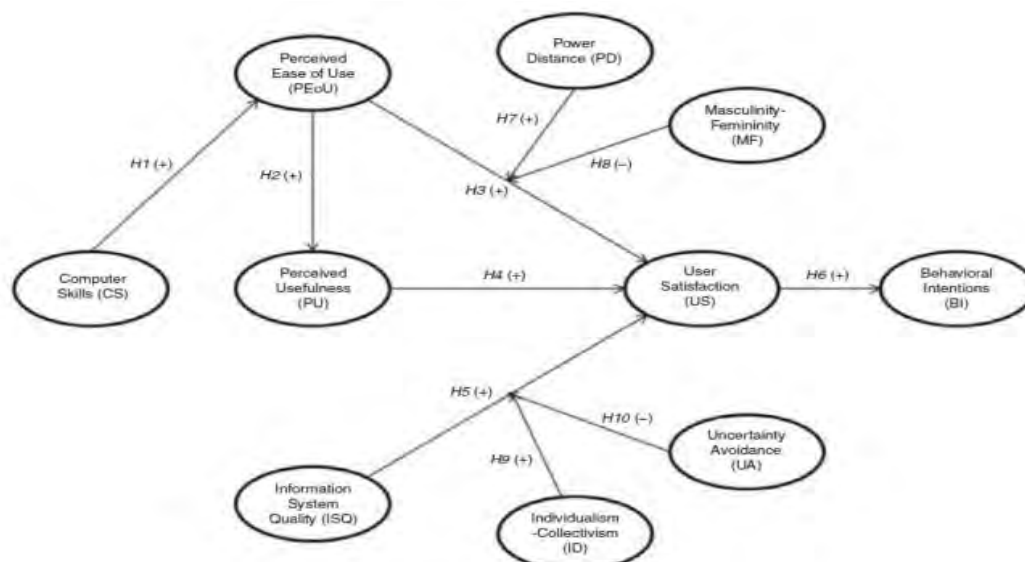
Figure 3 : Le rôle des valeurs culturelles sur l'adoption des services électroniques



Source : Udo et al., (2012)

Ils ont examiné le rôle des dimensions culturelles dans l'acceptation des services en ligne, en comparant des utilisateurs issus des États-Unis et du Nigéria. Les auteurs mobilisent les principales déterminants perçus des modèles d'adoption (telles que l'utilité perçue, la facilité d'utilisation) et testent l'effet modérateur des dimensions culturelles du modèle de Hofstede. À travers deux études empiriques fondées sur des enquêtes auprès d'utilisateurs réels d'e-services, les résultats indiquent que la distance hiérarchique renforce l'effet de l'utilité perçue sur la satisfaction de l'utilisateur. De même, la masculinité/féminité influence la relation entre la facilité d'utilisation perçue et la satisfaction, tandis que l'individualisme/collectivisme et l'aversion à l'incertitude modèrent l'impact de la qualité du système et de l'information sur la satisfaction.

Figure 4 : Effet modérateur de la culture sur la télé déclaration : cas de l'Inde

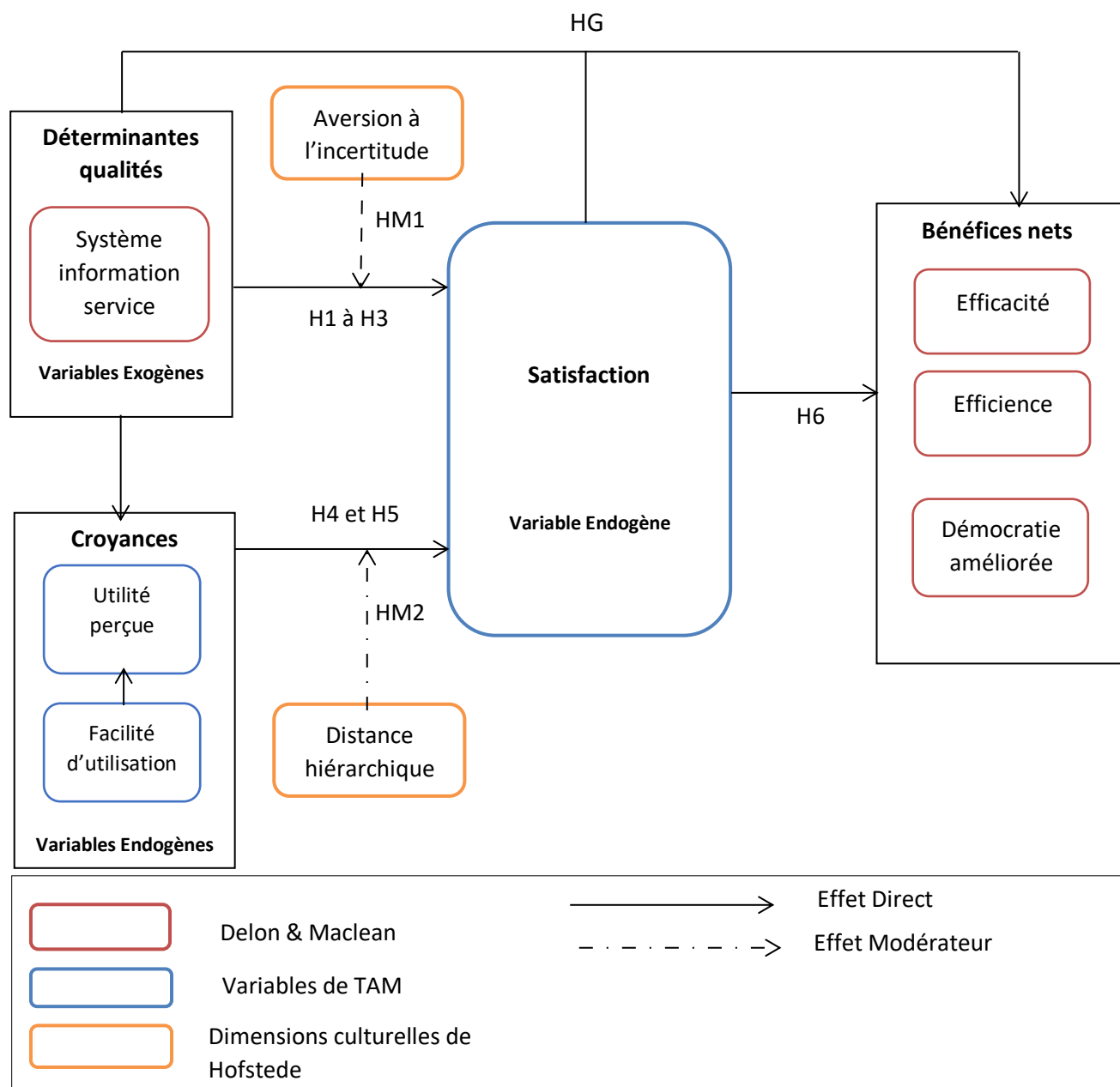


Source : Zaidi et al., (2017)

En 2017, (Zaidi et al) ont proposé un modèle intégré dans le but est d'examiner les facteurs qui influencent l'adoption du système de déclaration fiscale électronique jordanien en combinant les apports du TAM, de la théorie du comportement planifié, du modèle d'acceptation de la

technologie (TAM) et du modèle de succès des systèmes d'information, tout en intégrant les valeurs culturelles de Hofstede comme variables modératrices (Voir notre modèle n°2 Figure 4). À partir d'une enquête menée auprès d'utilisateurs du service d'e-filing, les résultats révèlent un effet modérateur significatif de la culture, notamment la distance hiérarchique, qui renforce la relation entre la facilité d'utilisation perçue et la satisfaction. L'étude souligne également que la masculinité modère positivement la satisfaction de l'utilisateur. Alors que l'aversion à l'incertitude modère la relation entre les déterminantes qualités et la satisfaction.

4. Proposition du Modèle conceptuel de recherche



Notre problématique s'inscrit dans un contexte d'utilisation effective et obligatoire du portail « Simpl-CPU » proposée par l'administration fiscale marocaine. Ce contexte nous mène à employer la variable satisfaction comme une variable porteuse justifiant l'attitude des contribuables vis-à-vis de l'utilisation de ce portail. Nous négligerons donc la variable utilisation. Par ailleurs, (Brown et al. 2002) indiquent que la notion d'utilisation n'est pas la

variable dépendante appropriée dans les environnements d'utilisation obligatoire, car les utilisateurs doivent utiliser le système pour accomplir leurs tâches et il n'existe pas d'autres alternatives.

La construction du modèle conceptuel de cette recherche est basée sur une approche systémique visant à prendre en compte les apports empiriques des travaux précités tout en intégrant les dimensions culturelles pertinentes.

4.1 Les variables liées au niveau d'input du processus : les variables technologiques et les variables individuelles

Les réflexions théoriques étaient essentielles pour comprendre l'interaction entre les variables de notre modèle de recherche et pour identifier les variables susceptibles d'affecter directement ou indirectement la satisfaction du contribuable et par la suite le succès du portail Simpl-CPU.

4.1.1 Les variables technologiques :

Le manque d'interaction de face à face est compensé par la qualité de l'e-service proposé, qualité du système et qualité de l'information (Akram & Malik, 2012).

- **Qualité du système**

(Seddon, 1997) a reprécisé le modèle de réussite des SI de DeLone et McLean et a expliqué que la qualité du système a un impact sur l'utilité perçue et la satisfaction de l'utilisateur. D'ailleurs, la qualité perçue du système aide le gouvernement à réduire les incertitudes des citoyens et à accroître leur attitude positive à l'égard de l'utilité, de la facilité d'utilisation et de la satisfaction (Akram & Malik, 2012).

H1a : *La qualité du système de l'administration fiscale a un effet positif direct sur la satisfaction des citoyens contribuables*

H1b : *La qualité du système de l'administration fiscale a un effet positif sur l'utilité perçue*

H1c : *La qualité du système de l'administration fiscale a un effet positif sur la facilité d'utilisation*

- **Qualité d'information**

Les citoyens utilisateurs sont intéressés d'abord par la fiabilité de la plateforme et la confidentialité des informations avant de penser à son utilité et à la facilité d'utilisation (Susanto & Aljoza, 2015).

Comme les contribuables doivent payer leurs impôts correctement, ils doivent s'assurer que tous les calculs sont corrects (Floropoulos et al., 2010). Par conséquent, si les informations fournies sont complètes, fiables, pertinentes (Aladwani, 2013 ; Borek et al., 2014 ; Landrum et al., 2010), réactives et opportunes, les contribuables seront satisfaits d'utiliser ce système (Beldad et al., 2010 ; Chen, 2010). La qualité de l'information alors influence de manière significative la perception de l'utilité de l'information obtenue, la facilité d'utilisation de la plateforme et par la suite la satisfaction de l'utilisateur.

H2a : *La qualité d'information de l'administration fiscale a un effet positif et direct sur la satisfaction des citoyens contribuables*

H2b : *La qualité d'information de l'administration fiscale a un effet positif et direct sur l'utilité perçue*

H2c : *La qualité d'information de l'administration fiscale a un effet positif et direct sur la facilité d'utilisation*

- **Qualité de service**

(Delon et Maclean., 2003) ont ajouté à leur modèle, la variable qualité de service, comme un indicateur important de mesure de succès. Ainsi, une meilleure qualité de service améliore la perception de l'utilité de la plateforme (Floropoulos et al., 2010 ; Chen et al., 2015) et répond aux attentes en matière de performance et d'effort (Weerakkody et al., 2013).

Par conséquent, si l'administration fiscale peut fournir un service de haute qualité aux contribuables, cela aura un effet positif sur leur perception de l'utilité et par conséquent sur leur satisfaction.

H3a : *La qualité de l'e-service de l'administration fiscale a un effet positif direct sur la satisfaction des citoyens contribuables.*

H3b : *La qualité de l'e-service de l'administration fiscale a un effet positif direct sur l'utilité perçue par les citoyens contribuables.*

4.1.2 Les variables d'acceptation : Utilité perçue et facilité d'utilisation

Les études antérieures sur l'adoption obligatoire de la technologie se sont souvent concentrées uniquement sur les croyances des utilisateurs, telles que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Brown et al., 2002), et servent à encourager les attitudes positives et à accroître la satisfaction de l'utilisateur final.

- **Utilité perçue**

Les utilisateurs finaux doivent percevoir l'utilité de l'e-service. Elle se produit lorsque le nouveau système est perçu comme plus avantageux en comparaison avec l'ancien système (Mostafa et El-Masry 2013, p. 629). Plus la perception de l'utilité est favorable, plus il est facile pour les citoyens d'apprécier et de justifier la valeur globale des systèmes en ligne (Rowley, 2006). Par ailleurs, l'utilité a un impact sur la satisfaction du contribuable, en effet (Rai et al., 2002) ont étendu le modèle de Seddon et ont identifié l'utilité perçue comme une antécédente de la satisfaction

H4 : *L'utilité perçue a un effet positif et direct sur la satisfaction*

- **La facilité d'utilisation**

Selon Davis et al. (1989), la facilité d'utilisation perçue « se réfère à la mesure dans laquelle un individu pense que l'utilisation d'un système particulier ne demande aucun effort » (Davis 1989, p. 320). Ils ont également indiqué que la facilité d'utilisation perçue est un antécédent de l'utilité perçue.

Selon les études de (Brown et al., 2002), dans les contextes d'adoption effective, les utilisateurs accordent davantage de poids à la facilité d'utilisation qu'à l'utilité perçue, ce qui en fait un déterminant clé de l'acceptation. Ainsi, (Rai et al., 2002) ont étendu le modèle de Seddon et identifié la facilité d'utilisation perçue comme une antécédente de la satisfaction.

Donc, si les citoyens peuvent effectuer leurs démarches fiscales efficacement et si le système est facile à utiliser, ils seront satisfaits de l'utilisation de cet e-service.

H5a : *La facilité d'utilisation a un effet positif et direct sur L'utilité perçue*

H5b : *La facilité d'utilisation a un effet indirect et positif sur la satisfaction à travers l'utilité perçue.*

4.2 La satisfaction

Dans un contexte d'utilisation obligatoire du système d'information, la satisfaction de l'utilisateur continue d'être l'indicateur le plus important de la réussite des systèmes d'information (Mghizou & Chafik, 2017 ; Banafo Akrong et al., 2022). En effet, une technologie est utilisée et adoptée si elle répond avec satisfaction aux besoins perçus des utilisateurs (Venkatesh et al., 2012). Le défi n'est alors purement technologique ou organisationnel, mais il s'agit aussi de comprendre les attitudes des utilisateurs envers ces technologies.

Chen et al. (2015) ont constaté que la satisfaction des utilisateurs à l'égard des services d'administration en ligne a un impact positif sur les bénéfices net, c'est-à-dire si les contribuables sont satisfaits de l'utilisation de l'e-service, ils perçoivent positivement les bénéfices qu'il procure (DeLone et McLean, 2003).

H6 : *la satisfaction a un effet direct et positif sur les variables de résultat (Efficacité, efficience et démocratie améliorée)*

4.3 Les variables de modération (variables culturelles)

S'appuyant sur les dimensions culturelles de Hofstede, (Srite & Karahanna, 2006) constatent que les valeurs culturelles nationales adoptées influencent l'acceptation de la technologie par les individus.

Selon Udo et al. (2012), le déploiement des technologies dans les pays en développement nécessite d'intégrer des éléments culturels déterminants, notamment l'aversion à l'incertitude et la distance hiérarchiques.

(Warkentin et al., 2002) ont soutenu cette idée et ont entrepris une étude qui révèle que la distance hiérarchique et l'aversion à l'incertitude sont les dimensions culturelles les plus susceptibles de différencier l'adoption et l'utilisation de l'administration en ligne. (Erumban & De Jong, 2006 ; Al-Hujran et al., 2011) ont également constaté que les dimensions la distance hiérarchique et l'aversion au risque sont des facteurs culturels les plus significatifs expliquant les différences dans l'adoption et l'utilisation des TIC.

Afin d'appuyer l'intégration de ces deux dimensions culturelles dans notre cadre d'analyse, une analyse documentaire approfondie a été réalisée à l'aide du logiciel NVivo. Les variables retenues sont synthétisées à la fois sous forme de nuage de points (voir figure 5) et dans le Tableau 1.

Figure 5 : Les variables culturelles clés du modèle de recherche



Source : Elaboré à l'aide de Nvivo

Tableau 1 : L'apport des dimensions culturelles d'Hofstede sur l'acceptation des systèmes d'information de type e-gouvernement

A : Auteurs	Population ciblée	B : Construit	C : Dimensions culturelles	D : Hypothèses supportées	E : Méthodologie	F : Modèles	H : type d'effet
Merrill Warkentin, David Gefen, Paul A. Pavlou & Gregory M. Rose	Citoyen britannique	Utilité perçue Facilité d'utilisation	Distance hiérarchique Aversion à l'incertitude	Une distance hiérarchique plus élevée influence positivement les intentions d'utiliser l'administration en ligne. Une aversion à l'incertitude plus élevée renforcera l'effet positif de la confiance des citoyens sur les intentions d'utiliser l'administration en ligne	Modélisation par équations structurelles (SEM)	TCP Modèle d'acceptation technologique Dimensions d'Hofstede	Effet direct
Syed Kashif Raza Zaidi Cassy Daniels Henderson Gaurav Gupta	Citoyens indiens	Facilité d'utilisation Utilité perçue Satisfaction	Distance hiérarchique Individualisme/collectivisme Masculinité/féminité Aversion à l'incertitude	La distance hiérarchique adoptée modère positivement la relation entre la facilité d'utilisation et la satisfaction des utilisateurs.	Modélisation par équations structurelles (SEM)	TCP Modèle d'acceptation technologique Hofstede Dimensions Modèle de succès des SI	Effet modérateur
Udo, Bagchi et GKirs	Citoyens nigériens et américains	Compétences informatiques (CS), facilité d'usage (PEOU) utilité perçue (PU) qualité de l'information/système (ISQ) satisfaction	Distance hiérarchique Individualisme/collectivisme Masculinité/féminité Aversion à l'incertitude	L'effet modérateur de la Distance hiérarchique sur la relation entre l'utilité perçue et la satisfaction sera plus important pour les répondants nigériens. L'effet modérateur de l'aversion à l'incertitude sur la relation entre les déterminantes qualités et satisfaction sera plus important pour les répondants américains.	Modélisation par équations structurelles (SEM)	TCP Modèle d'acceptation technologique Dimensions d'Hofstede Modèle de succès des SI	Effet modérateur
Omar Al-Hujran Mahmoud Al-dalahmeh Anas Aloudat	Citoyens jordaniens	Utilité perçue Facilité	Distance hiérarchique Individualisme/collectivisme	Les résultats ont montré que seules deux dimensions culturelles, la distance hiérarchique et l'aversion à l'incertitude, avaient un impact positif	Régressions linéaires et analyses de variance (ANOVA)	Modèle d'acceptation technologique	Effet direct

		d'utilisation		significatif sur la facilité d'utilisation et l'utilité perçue		Dimensions d'Hofstede	
Abdul Azeez Erumban Simon B. de Jong	42 Pays	ICT Adoption	Distance hiérarchique Individualisme/ collectivisme Masculinité/féminité Aversion à l'incertitude Orientation à long terme	Les dimensions « Distance hiérarchique » et « Aversion à l'incertitude » sont les facteurs culturels les plus significatifs qui expliquent certaines des différences dans l'adoption des TIC.	Modélisation par équations structurelles (SEM)	Dimensions d'Hofstede	Effet modérateur

Source : Elaboré par nous-même via Nvivo

L'analyse exploratoire sous Nvivo a permis d'identifier les principales dimensions culturelles. Le nuage de points met des regroupements significatifs entre les dimensions individuelles et culturelles. Ces proximités suggèrent des relations conceptuelles fortes, notamment entre les deux dimensions culturelles (distance hiérarchique et aversion à l'incertitude) et les perceptions de l'utilité et de la facilité d'utilisation. Ces résultats sont synthétisés et structurés dans le Tableau 2, confirmant la cohérence interne du cadre d'analyse proposé.

En outre, Le choix de retenir uniquement la distance hiérarchique et l'aversion à l'incertitude repose sur des considérations à la fois théoriques et empiriques. Ces deux dimensions sont les plus fréquemment mobilisées dans les recherches consacrées à l'acceptation des technologies et à l'e-gouvernement, où elles ont démontré une influence significative sur les perceptions et les comportements des utilisateurs (Warkentin et al., 2002 ; Srite & Karahanna, 2006 ; Cao and Everard, 2008 ; Al-Hujran et al., 2011 ; Zaidi et al., 2017). À l'inverse, les résultats relatifs aux autres dimensions de Hofstede apparaissent moins concluants. L'individualisme/collectivisme présente des effets variables selon les contextes nationaux et les technologies étudiées, sans qu'un consensus ne se dégage quant à son influence sur les services publics numériques (Al Hujran et al, 2011). De même, la masculinité/féminité est rarement identifiée comme un déterminant significatif de l'acceptation des technologies, plusieurs études n'observant aucun effet direct de cette dimension (Srite & Karahanna, 2006 ; Akour et al., 2006 ; Jan et al., 2022). Quant à l'orientation à long terme, son influence demeure principalement documentée dans les contextes de comportements stratégiques ou de consommation, et reste peu établie dans les recherches portant sur les services fiscaux électroniques (Veiga et al., 2001 ; Al Hujran et al, 2011). Enfin, la dimension indulgence versus retenue, introduite plus tard dans les travaux de Hofstede, demeure encore peu mobilisée dans les modèles d'acceptation des technologies et n'a fait l'objet que d'un nombre limité de validations empiriques dans le domaine de l'e-gouvernement (Beugelsdijk et al., 2017). Par conséquent, la présente recherche privilégie les dimensions dont la pertinence est la mieux établie dans la littérature et les plus cohérentes avec les spécificités des portails fiscaux électroniques en contexte d'utilisation obligatoire.

À la lumière des analyses qualitatives réalisées, les hypothèses modératrices sont formulées comme suit :

- **Distance hiérarchique**

Au Maroc, les contribuables sont en obligation de passer par les plateformes de déclaration fiscale. Le Maroc étant un pays à forte distance hiérarchique (House et al, 2004 ; Akhlaffou & Lechheb, 2016 ; Benali Idrissi & Chafik, 2018), les contribuables accepteront plus facilement cette obligation et ils sont plus susceptibles de percevoir le système comme utile parce que l'exigence émane du gouvernement. Les contribuables seront donc plus satisfaits du système de déclaration en ligne (Zaidi et al.2017)

HM1 : *La distance hiérarchique modère positivement la relation entre l'utilité et la satisfaction perçues.*

- **Aversion à l'incertitude**

La littérature met en évidence des résultats contrastés concernant l'effet de l'aversion à l'incertitude sur l'acceptation des technologies. Une première perspective considère qu'un niveau élevé d'aversion à l'incertitude constitue un frein à l'adoption, dans la mesure où les individus perçoivent les nouvelles technologies comme une source de risque, d'ambiguïté et de changement (Veiga et al., 2001). À l'inverse, une seconde perspective soutient que les individus présentant une forte aversion à l'incertitude peuvent être davantage enclins à adopter une technologie lorsque celle-ci est perçue comme un moyen de réduire l'incertitude. Ces deux positions ne sont pas contradictoires, mais qu'elles correspondent à deux mécanismes différents et à des contextes d'usage différents. Dans le contexte des portails fiscaux électroniques,

caractérisé par des procédures normalisées, des exigences réglementaires et une utilisation obligatoire, cette seconde interprétation apparaît plus pertinente. En effet, le recours au portail Simpl-CPU permet de réduire les incertitudes liées aux démarches fiscales grâce à des procédures formalisées, à la traçabilité des opérations et à la sécurisation des échanges avec l'administration. Dès lors, l'aversion à l'incertitude est susceptible de renforcer la valeur accordée à un système perçu comme fiable, sécurisé et prévisible, plutôt que de constituer un frein à son acceptation et à son succès.

La caractérisation de l'aversion à l'incertitude dans le contexte marocain demeure discutée. Les travaux de (Chaimaa & Chafik, 2024 ; Oumlil & Aderkaoui, 2025) décrivent une culture marquée par une faible aversion à l'incertitude, qu'ils associent notamment au fatalisme et à la notion de « maktoub ». À l'inverse, le modèle de Hofstede attribue au Maroc un score de 68 sur cette dimension, traduisant une préférence pour les règles, les procédures et la réduction de l'incertitude. Cette divergence peut s'expliquer par les différences de cadre théorique, de niveau d'analyse et de contexte d'observation. Dans cette recherche, nous retenons le référentiel de Hofstede afin d'assurer la cohérence avec le modèle conceptuel mobilisé et avec les travaux internationaux sur l'acceptation des technologies et l'e-gouvernement. Les spécificités du contexte marocain seront toutefois appréciées empiriquement à partir des données recueillies auprès des citoyens-contribuables.

Il est démontré que l'adhésion à l'aversion à l'incertitude modère la relation entre les déterminantes qualités et le comportement de l'utilisateur (Yoon, 2009 ; Udo & Bagchi, 2011).

HM2 : L'Aversion à l'incertitude modère positivement la relation entre les déterminantes qualités et la satisfaction des contribuables

4.4 Les variables liées au niveau d'output du processus (Bénéfices nets)

Le bénéfice net est essentiel pour mesurer le succès d'un système d'information, car il reflète l'équilibre de l'ensemble du système (Wagiman et al., 2023). Pour notre cas, nous allons nous inspirer du modèle de Delon et Maclean version 2016 et adopter les mêmes items des bénéfices nets qui substituent le succès de la plateforme Simpl-CPU (voir tableau n°3).

Tableau 2 : Définition des Items des avantages nets

Concept	Items	Définition	Références
Efficience	Cout	Economie de cout et des frais grâce à l'utilisation de l'e-service	Gilbert et al., 2004 ; Scott et al. 2015 ; Delon et Mclean, 2016
	Temps	Gain de temps des grâce à l'utilisation de l'e-service	Gilbert et al., 2004, Wang & Liao, 2008; Scott et al. 2015
	Communication	L'e-service crée un espace de communication efficace	Kolsaker & Lee-Kelley, 2008
Efficacité	Eviter les interactions humaines	Bénéficier de services publics sans avoir interagir avec le personnel de l'administration	Gilbert et al., 2004
	Commodité	L'e-service est facilement accessible à n'importe quel moment	Gilbert et al., 2004
	Personnalisation	La possibilité d'adapter le service à l'individu	Gilbert et al., 2004; Kolsaker & Lee-Kelley, 2008
Démocratie améliorée	Confiance	Amélioration de la confiance dans le gouvernement.	Teo et al., 2008 ; Warkentin et al., 2002
	Bien informé	Mieux informée, mieux renseignée sur la politique gouvernementale	Kolsaker & LeeKelley, 2008
	Participer à la prise de décision	S'impliquer, exercer une influence sur le processus démocratique	Kolsaker & LeeKelley, 2008; Scott et al., 2015.

Source : Elaboré par nous-même

L'hypothèse générale de notre étude est la suivante :

HG : les impacts nets perçus (Niveau IV) par les contribuables marocains seraient influencés positivement et directement par la satisfaction (Niveau III) et indirectement par les déterminantes qualités (Niveau I).

Cette hypothèse générale est déclinée en trois hypothèses sous-jacentes :

HGa : l'efficacité perçue du portail est influencée directement par la satisfaction et indirectement par les déterminantes qualités

HGb : l'efficacité perçue du portail est influencée directement par la satisfaction et indirectement par les déterminantes qualités

HGc : la démocratie améliorée perçue du portail est influencée directement par la satisfaction et indirectement par les déterminantes qualités

Le tableau 3 ci-dessous synthétise l'ensemble des hypothèses de recherche dérivées de l'hypothèse générale présentée ci-dessus et structurées autour des relations examinées dans le modèle conceptuel.

Tableau 3 – Récapitulatif des hypothèses de recherche

Variables	Modèle-théorie d'origine	Hypothèses
Qualité du système	DeLone & McLean, 2016	H1a : La qualité du portail Simpl-CPU a un effet positif direct sur la satisfaction des citoyens contribuables H1b : La qualité du portail Simpl-CPU a un effet positif sur l'utilité perçue H1c : La qualité du portail Simpl-CPU a un effet positif sur la facilité d'utilisation
Qualité d'information	DeLone & McLean, 2016	H2a : La qualité d'information fournie par le portail Simpl-CPU a un effet positif et direct sur la satisfaction des citoyens contribuables H2b : La qualité d'information fournie par le portail Simpl-CPU a un effet positif et direct sur l'utilité perçue H2c : La qualité d'information fournie par le portail Simpl-CPU a un effet positif et direct sur la facilité d'utilisation
Qualité de service	DeLone & McLean, 2016	H3a : La qualité de service fourni par le portail Simpl-CPU a un effet positif direct sur la satisfaction des citoyens contribuables. H3b : La qualité de service fourni par le système de de l'administration fiscale a un effet positif direct sur l'utilité perçue par les citoyens contribuables.
Utilité perçue	TAM	H4 : L'utilité perçue a un effet positif et direct sur la satisfaction
La facilité d'utilisation	TAM	H5a : La facilité d'utilisation du portail Simpl-CPU a un effet positif et direct sur L'utilité perçue H5b : La facilité d'utilisation du portail Simpl-CPU a un effet indirect et positif sur la satisfaction à travers l'utilité perçue
La satisfaction	DeLone & McLean, 2016	H6 : la satisfaction a un effet direct et positif sur les variables de résultat (Efficacité, efficacité et démocratie améliorée)
Distance hiérarchique	Théorie d'Hofstede	HM1 : La distance hiérarchique modère positivement la relation entre l'utilité et la satisfaction perçues
Aversion à l'incertitude	Théorie d'Hofstede	HM2 : L'Aversion à l'incertitude modère positivement la relation entre les déterminantes qualités du portail Simpl-CPU et la satisfaction des contribuables

Source : Elaboré par les auteurs

5. Perspectives méthodologiques et empiriques :

L'objectif de cette recherche consiste à proposer un modèle d'évaluation du succès, selon un point de vue citoyen, dérivé des apports cumulés des travaux antérieurs. Puis à évaluer sa validité dans le contexte des services fiscaux en ligne, en se focalisant particulièrement sur le portail Simpl-CPU.

5.1 La technologie à étudier (Portail Simpl CPU)

Devenir une administration fiscale digitalisée est l'un des quatre orientations de la vision stratégique de la direction générale des impôts au Maroc. En 2017, elle a commencé par digitaliser les déclarations des entreprises via la plateforme Simpl IS et Simpl TVA. L'objectif vise à simplifier les procédures fiscales et à en assurer la dématérialisation intégrale. En mars 2021, la direction a lancé le portail Simpl-CPU dédié au contribuable professionnel non entreprise (El haddad et al., 2023). Cet espace offre aux professionnels, notamment les propriétaires de commerces, la possibilité de réaliser leurs obligations fiscales et de procéder au paiement en ligne par carte bancaire ou auprès des agences intermédiaires. Le contribuable est légalement tenu de passer par ce portail pour régulariser sa situation fiscale.

5.2 Spécificités de la population visée (Citoyen Contribuable)

La recherche sur les e-services fiscaux revêt un caractère particulier, et cela pour plusieurs raisons. En premier lieu, à l'opposé de l'e-commerce, où l'utilisateur conserve un pouvoir de substitution en cas d'insatisfaction, les services d'e-gouvernement ne présentent aucune alternative institutionnelle.

En deuxième lieu, l'usage de ces e-services s'inscrit dans un contexte obligatoire. En effet, l'administration fiscale s'est engagée dans un plan de digitalisation depuis 2003, elle a lancé plusieurs e-services aux contribuables dont l'objectif est de simplifier les procédures clés et d'essayer de créer une distance entre l'administration et le contribuable, ce dernier n'est plus en obligation de se présenter physiquement à l'administration pour passer une déclaration ou effectuer un paiement. En revanche, il est tenu légalement de recourir à l'e-service afin de mettre à jour sa situation fiscale.

En troisième lieu, les caractéristiques d'un citoyen contribuable. Ce dernier présente des spécificités qui le distinguent des usagers d'autres e-services publics. D'abord, son rôle dépasse d'un rôle de consommateur d'un service au contribuable dans la recette de l'Etat, il est directement impliqué dans la relation fiscale. Cette relation est par ailleurs marquée par une contrainte légale, car le paiement de l'impôt relève d'un cadre légal impératif c'est à dire le contribuable est tenu de s'acquitter de ses impôts, et ce, en contrepartie des services publics dits indirects. Cette situation crée souvent un gap entre la loi et la réalité, d'où l'acceptation du contribuable de payer reste toujours parmi les contraintes de l'Etat. Enfin, la culture nationale influence la relation administration fiscale-citoyen contribuable. Dès lors, l'évaluation du niveau de succès d'un nouveau e-service est conditionnée par la compréhension des dimensions culturelles des utilisateurs. C'est dans cette perspective que s'inscrit notre recherche.

5.3 Démarche méthodologique :

La validation empirique du modèle sera menée auprès des contribuables soumis à la Contribution professionnelle unique (CPU) et ayant effectivement utilisé le portail fiscal Simpl-CPU. Un échantillon prévisionnel d'environ 250 répondants sera constitué selon un échantillonnage non probabiliste par convenance. Ce choix se justifie principalement par la difficulté d'accéder à une base exhaustive des contribuables utilisateurs du portail Simpl-CPU, ainsi que par les contraintes pratiques liées au temps, au coût et à l'accessibilité des répondant, par ailleurs, cette approche est largement utilisée dans les recherches en systèmes d'information et en e-gouvernement lorsque la population cible demeure difficilement identifiable ou accessible (Joseph Hair et al., 2007).

Sur le plan épistémologique, cette recherche s'inscrit dans une posture positiviste, dans la mesure où elle vise à tester empiriquement des relations hypothétiques entre des construits préalablement définis à partir de la littérature. Concernant la démarche, la nature de notre recherche nous mène à adopter l'analyse quantitative avec ses deux phases exploratoire et

confirmatoire (Churchill, 1979). Le choix d'une approche quantitative permettra donc de tester empiriquement le modèle de recherche développé (Hair et al., 2007). Le recours à des instruments standardisés, à des échelles de mesure structurées et à des méthodes statistiques permet de soumettre les propositions théoriques à une évaluation empirique systématique. Bien que les construits étudiés, tels que la satisfaction et l'utilité perçue, reposent sur les perceptions subjectives des répondants, leur opérationnalisation au moyen d'indicateurs observables et standardisés permet de les mesurer de manière structurée et comparable. La posture retenue ne suppose donc pas l'absence de subjectivité des répondants, mais vise à encadrer cette subjectivité par un dispositif de mesure standardisé et par des procédures statistiques permettant d'évaluer la robustesse des relations proposées.

Les données seront analysées au moyen de la modélisation par équations structurelles (PLS-SEM), une approche adaptée à l'analyse de modèles complexes comportant plusieurs construits et relations, notamment les effets directs, indirects et modérateurs (Hair et al., 2021). Ce choix est cohérent avec les travaux antérieurs portant sur l'acceptation technologique, l'e-gouvernement et les dimensions culturelles, qui ont également mobilisé la SEM pour examiner les relations entre les différents construits (Warkentin et al., 2002 ; Udo et al., 2012 ; Zaidi et al., 2017).

Avant la collecte principale, un pré-test sera réalisé auprès de quatre catégories de répondants : citoyens-contribuables, experts de l'administration fiscale, professionnels des technologies de l'information et chercheurs en systèmes d'information. Les participants seront sélectionnés selon leur expérience du portail Simpl-CPU ou leur expertise dans les domaines concernés. Les entretiens permettront d'évaluer la clarté, la pertinence et la compréhension des items. La validité de contenu sera examinée à l'aide des indices I-CVI, S-CVI et Kappa. Les résultats permettront d'apporter les ajustements nécessaires et d'élaborer une deuxième version du questionnaire, qui sera ensuite soumise aux analyses exploratoire et confirmatoire afin d'évaluer les propriétés psychométriques.

6. Conclusion

Cet article propose un modèle de recherche, basée sur une synthèse pertinente de littérature, qui permet à la fois d'identifier les déterminants du succès d'un e-service fiscal à travers la variable satisfaction et de comprendre l'effet modérateur de la culture nationale pour adapter le modèle à la réalité marocaine.

La contribution théorique de cette recherche réside dans la proposition d'un cadre intégrateur adapté aux spécificités des services fiscaux électroniques en contexte d'utilisation obligatoire. Contrairement aux approches qui analysent séparément la qualité des systèmes, l'acceptation technologique ou la culture nationale, le modèle proposé cherche à articuler ces perspectives au sein d'un même cadre d'analyse centré sur la satisfaction du citoyen-contribuable. Il contribue ainsi à contextualiser l'étude du succès des systèmes d'information dans le domaine particulier de l'e-gouvernement fiscal.

Sur le plan managérial, le modèle proposé fournit aux responsables de l'administration fiscale un cadre permettant d'identifier les principaux leviers susceptibles d'améliorer la satisfaction et le succès des services numériques, notamment la qualité du système, de l'information et du service, ainsi que la prise en compte des spécificités culturelles.

Cette recherche présente toutefois certaines limites. Premièrement, le modèle se concentre sur deux dimensions culturelles de Hofstede, alors que d'autres dimensions pourraient également contribuer à expliquer les perceptions et comportements des utilisateurs. Deuxièmement, les relations proposées n'ont pas encore été testées empiriquement dans le contexte de Simpl-CPU. Les résultats présentés doivent donc être considérés comme des propositions théoriques qui nécessitent une validation quantitative auprès des contribuables utilisateurs du portail. Enfin, le

modèle étant construit autour du contexte marocain, sa généralisation à d'autres environnements institutionnels ou culturels demeure à établir.

Une validation quantitative fondée sur la modélisation par équations structurelles (PLS-SEM) constitue ainsi une perspective prioritaire. De futures recherches pourraient également étendre le modèle à d'autres e-services fiscaux marocains et réaliser des comparaisons inter-pays afin d'examiner la stabilité des effets culturels selon les contextes institutionnels et nationaux.

En définitive, cette recherche propose un cadre conceptuel destiné à mieux comprendre le succès des portails fiscaux électroniques en articulant dimensions technologiques, comportementales et culturelles. Sa validation empirique et son extension à d'autres contextes permettront d'en apprécier la portée explicative et d'en préciser les conditions de généralisation.

Référence :

- (1). Aldholay, A. H., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-Shibami, A. H. (2018). An extension of DeLone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- (2). Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67–86. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004>
- (3). Akram, S., Sufiana, & Malik, K. (2012). Use of audio visual aids for effective teaching of biology at secondary schools level. *Education Leadership*, 50, 10597–10605
- (4). Akhlaffou, M., & Lechheb, H. (2016). L'analyse de l'impact des dimensions éthiques et culturelles sur l'intégration relationnelle des Supply Chains : Cas du Maroc. *European Scientific Journal*, 12(13), 118. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n13p118>
- (5). Al-Hujran, O., Al-dalahmeh, M., & Aloudat, A. (2011). The role of national culture on citizen adoption of eGovernment services: An empirical study. *Electronic Journal of E-government*, 9(2), 93–106.
- (6). Aladwani, A. M. (2013). A cross-cultural comparison of Kuwaiti and British citizens' views of e-government interface quality. *Government Information Quarterly*, 30(1), 74–86.
- (7). Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*, 30(3), 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- (8). Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- (9). Beugelsdijk, S., Kostova, T., & Roth, K. (2017). An overview of Hofstede-inspired country-level culture research in international business since 2006. *Journal of International Business Studies*, 48, 30–47. <https://doi.org/10.1057/s41267-016-0038-8>
- (10). Beldad, A., Jong, M. d., & Steehouder, M. (2010). How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 857–869.
- (11). Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176.
- (12). Baskerville, R. F. (2003). Hofstede never studied culture. *Accounting, Organizations and Society*, 28(1), 1–14. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(01\)00048-4](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(01)00048-4)

- (13). Benali Idrissi, S., & Chafik, K. (2018). Adoption des systèmes d'information publics et facteurs culturels : Cas des services électroniques au Maroc. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 24(2), 456–468.
- (14). Borek, A., Parlikad, A. K., Woodall, P., & Tomasella, M. (2014). A risk based model for quantifying the impact of information quality. *Computers in Industry*, 65(2), 354–366.
- (15). Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M. M., & Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11(4), 283-295. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000438>
- (16). Banafo Akrong, G., Yunfei, S., & Owusu, E. (2022). Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model: Application to the evaluation of a tax administration ERP. *International Journal of Accounting Information Systems*, 47, 100579. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100579>
- (17). Chaimaa, I., & Khalid, C. (2024). The public value of e-government: A qualitative study from the perspective of private-sector professionals in Morocco. *European Scientific Journal*, 20(1).
- (18). Chen, C-W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems: An empirical study. *Information and Management*, 22(3), 389–410.
- (19). Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing: An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- (20). Churchill, G. A., Jr. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64-73. <https://doi.org/10.1177/002224377901600110>
- (21). Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- (22). Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21, 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774>
- (23). DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- (24). DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- (25). DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- (26). El Haddad, H., Chafik, K., & Mghizou, H. (2023). Tendances technologiques de la transformation digitale des administrations fiscales à l'échelle internationale : Revue de littérature et état des lieux, cas du Maroc. *European Scientific Journal*, 19(19), 68-88.
- (27). Erumban, A. A., & De Jong, S. B. (2006). Cross-country differences in ICT adoption: A consequence of culture? *Journal of World Business*, 41(4), 302-314. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2006.08.005>
- (28). Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47–56.
- (29). Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intentions and behavior: An introduction to theory and research. Boston: Addison-Wesley.

- (30). Fu, J. R., Chao, W. P., & Farn, C. K. (2004). Determinants of taxpayers' adoption of electronic filing methods in Taiwan: An exploratory study. *Journal of Government Information*, 30(5–6), 658–683. <https://doi.org/10.1016/j.jgi.2004.11.002>
- (31). Gil-García, J. R. (2012). *Enacting electronic government success: An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions*. Springer.
- (32). Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. *International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286–301.
- (33). Hafezi, M., & Zolait, A. H. S. (2019). National culture and information systems adoption: A review of the literature. *International Journal of Information Management*, 45, 18-31. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.017>
- (34). Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2007). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Pearson Education.
- (35). Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- (36). Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. Sage Publications.
- (37). Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2nd ed.). Sage Publications.
- (38). Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.
- (39). House, R. J., Hanges, P. J., Javidan, M., Dorfman, P. W., & Gupta, V. (2004). *Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study of 62 societies*. Sage Publications.
- (40). Jan, J., Alshare, K. A., & Lane, P. L. (2022). Hofstede's cultural dimensions in technology acceptance models: A meta-analysis. *Universal Access in the Information Society*. <https://doi.org/10.1007/s10209-022-00930-7>
- (41). Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2008). Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: A UK study. *International Journal of Public Sector Management*, 21(7), 723–738. <https://doi.org/10.1108/09513550810904532>
- (42). Khayun, V., Ractham, P., & Firpo, D. (2011). Assessing e-excise success with DeLone and McLean's model. *Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 31–40.
- (43). Landrum, H., Prybutok, V. R., & Zhang, X. (2010). The moderating effects of occupation on the perception of information services quality and success. *Computers & Industrial Engineering*, 58(1), 133–142.
- (44). Legris, P., Ingham, J., & Collette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 40(3), 191–204. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(01\)00143-4](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4)
- (45). Magnusson, P., Wilson, R. T., Zdravkovic, S., Zhou, J. X., & Westjohn, S. A. (2008). Breaking through the cultural clutter: A comparative assessment of multiple cultural and institutional frameworks. *International Marketing Review*, 25(2), 183-201. <https://doi.org/10.1108/02651330810866372>
- (46). Mostafa, M. M., & El-Masry, A. A. (2013). Citizens as consumers: Profiling e-government services' users in Egypt via data mining techniques. *International Journal of Information Management*, 33(4), 627–641. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.03.007>
- (47). Myers, M. D., & Tan, F. B. (2003). Beyond models of national culture in information systems research. *Journal of Global Information Management*, 11(1), 24-32. <https://doi.org/10.4018/jgim.2003010102>

- (48). McSweeney, B. (2002). Hofstede's model of national cultural differences and their consequences: A triumph of faith—A failure of analysis. *Human Relations*, 55(1), 89–118. <https://doi.org/10.1177/0018726702551004>
- (49). McCoy, S., Galletta, D. F., & King, W. R. (2007). Applying TAM across cultures: The need for caution. *European Journal of Information Systems*, 16(1), 81–90. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000659>
- (50). Mghizou. H & Chafik.K. (2017).l'impact individual perçu d'un logiciel d'automatisation d'audit par les auditeurs financiers marocains: resultats d'une enquête exploratoire. *Revue Économie, Gestion et Société*, N°12, 21 pages.
- (51). Ouajdouni, A., Chafik, K., Alloui, S., & Jbene, M. (2024). Patient Satisfaction with the Mawiidi Hospital Appointment Scheduling Application: Insights from the Information Systems Success Model and Technology Acceptance Model in a Moroccan Healthcare Setting. *Big Data and Cognitive Computing*, 8(12), 180. <https://doi.org/10.3390/bdcc8120180>
- (52). Oumlil, R., & Aderkaoui, A. (2025). Does national culture orientation influence eGov acceptance? Evidence from a North African country. *Electronic Government, an International Journal*, 21(4), 436–460. <https://doi.org/10.1504/EG.2025.147211>
- (53). Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- (54). Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359. doi.org
- (55). Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2015). Measuring eGovernment success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187–208. <https://doi.org/10.1057/ejis.2015.11>
- (56). Straub, D., Loch, K., Evaristo, J. R., Karahanna, E., & Srite, M. (2002). Toward a theorybased measurement of culture. *Journal of Global Information Management*, 10(1), 13–23.
- (57). Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–131.
- (58). Tarhini, A., Hone, K., Liu, X., & Tarhini, T. (2017). Examining the moderating effect of individual-level cultural values on users' acceptance of e-learning in developing countries: A structural equation modeling of an extended technology acceptance model. *Interactive Learning Environments*, 25(3), 306–328. <https://doi.org/10.1080/10494820.2015.1122635>
- (59). Taras, V., Kirkman, B. L., & Steel, P. (2010). Examining the impact of *Culture's consequences*: A three-decade, multilevel, meta-analytic review of Hofstede's cultural value dimensions. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 405–439. <https://doi.org/10.1037/a0018938>
- (60). Petter, S., DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- (61). Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- (62). Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>
- (63).

- (64). Srite, M., & Karahanna, E. (2006). The role of espoused national cultural values in technology acceptance. *MIS Quarterly*, 30(3), 679-704. <https://doi.org/10.2307/25148745>
- (65). Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2012). Using SERVQUAL to assess the quality of e-services: The role of perceived value, satisfaction and loyalty. *International Journal of Information Management*, 30(6), 481-492.
- (66). Udo, G.J. and Bagchi, K.K. (2011), "Understanding the influence of espoused culture on acceptance of online services in a developing country", *Journal of Information Technology Theory and Application*, Vol. 12 No. 2, pp. 25-46.
- (67). Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273-315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- (68). Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- (69). Veiga, J. F., Floyd, S., & Dechant, K. (2001). Towards modelling the effects of national culture on IT implementation and acceptance. *Journal of Information Technology*, 16(3), 145–158. <https://doi.org/10.1080/02683960110063654>
- (70). Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- (71). Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- (72). Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157-162. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>
- (73). Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M. A., & Dwivedi, Y. K. (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 33(5), 716–725.
- (74). Yoon, C. (2009), "The effects of national culture values on consumer acceptance of e-commerce: online shoppers in China", *Information & Management*, Vol. 46 No. 5, pp. 294-301.
- (75). Wagiman, A. N., Aspasya, G. S., & Prawati, L. D. (2023). Net benefit on E-Invoice implementation: Applying the DeLone & McLean information systems success model. *E3S Web of Conferences*, 388, 04054. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804054>
- (76). Wang, Y-S., & Liao, Y-W. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information system success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.
- (77). Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: Evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152. <https://doi.org/10.1108/JAEE-05-2015-0038>