

JOANNA SZALACHA-JARMUŻEK 
Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

MODEL REKURSYWNY INSTYTUCJONALIZACJI W BADANIU ZJAWISKA BEZGOTÓWKOWOŚCI – MOŻLIWOŚCI ZASTOSOWANIA

Streszczenie

Niniejszy artykuł¹ porusza problem wyzwań metodologicznych, przed jakimi stają badacze, którzy stawiają sobie za cel uchwycenie procesu instytucjonalizacji zjawiska ekonomicznego w dynamicznie zmieniającym się środowisku. Odnosząc się do wyników badań empirycznych nad stosunkiem małych i średnich przedsiębiorców w Polsce do płatności bezgotówkowych, artykuł omawia problem wyzwań metodologicznych badania instytucjonalizacji skryptu społecznego, według którego działa wielu aktorów społecznych z różnych pól organizacyjnych. Artykuł wpisuje się w neoinstytucjonalny program badań nad instytucjami w sferze gospodarki i przedstawia koncepcję wykorzystania modelu rekursywnego instytucjonalizacji autorstwa Barleya i Tolbert [1997] do projektu badania procesu kształtowania się zjawiska bezgotówkowości w gospodarce.

Słowa kluczowe: instytucjonalizacja, społeczny skrypt, bezgotówkowość, *mixed-method*

Jeśli przyjmiemy za teorią instytucjonalną, że instytucje społeczne są fundamentem istnienia społeczeństwa, to kwestia uchwycenia procesu ich powstawania, przekształcania i umacniania musi być potraktowana przez socjologów jako

Dr, Instytut Socjologii; e-mail: joanna.szalacha@umk.pl;
<https://orcid.org/0000-0001-6445-8385>

¹ Autorka pragnie podziękować redaktorom oraz anonimowym recenzentom za cenne uwagi wniesione do artykułu.

jedno z ważniejszych zadań ich dyscypliny. Podobnie jednak jak każdy proces społeczny, także sama instytucjonalizacja nie jest ani oczywista w swej naturze, ani nie jest klarowne, jakimi metodami należy ją uchwycić.

Niniejszy artykuł porusza problem wyzwań metodologicznych, przed jakimi stają badacze, którzy stawiają sobie za cel opisanie procesu instytucjonalizacji zjawiska ekonomicznego w dynamicznie zmieniającym się środowisku. Celem artykułu jest przedstawienie projektu zastosowania modelu rekursywnego instytucjonalizacji do zbadania zjawiska ekonomicznego, które dotyczy różnych rodzajów aktorów społecznych i które zachodzi na różnych polach organizacyjnych.

Nauki ekonomiczne [por. Arvidsson 2019] oraz instytucje życia gospodarczego, jak chociażby Narodowy Bank Polski, wskazują liczne dane na poparcie argumentu o kształtowaniu się lub wręcz o istnieniu w poszczególnych krajach tzw. *cashless economy* (gospodarki bezgotówkowej). Jest ona opisywana jako nowa forma przepływu kapitału, owocująca nie tylko wyzwaniami technologicznymi, nowymi zagrożeniami i szansami dla użytkowników (firm, klientów) czy instytucji państwowych, ale także dla ładu i rozwoju społeczno-gospodarczego². Bezgotówkowość w wymiarze technicznym bazuje na kartach płatniczych, ale także na płatnościach smartfonem, operacjach online (kartą, BLIK-iem) oraz przelewach bankowych. Kształtowanie się gospodarki bezgotówkowej jest zatem procesem wypierania gotówki z handlu oraz usług i idącą za tym zmianą metod działania firm i nawyków konsumentów. W przypadku Polski dane NBP pokazują od lat systematyczny wzrost liczby kart płatniczych oraz wzrost zarówno liczby transakcji kartami, jak i liczby terminali płatniczych w sklepach i punktach usługowych (przy jednoczesnym spadku liczby pobrań gotówki z bankomatów)³.

Zasadne wydaje się zatem postawienie pytania o społeczny charakter tych zmian, w tym o to, jak zmiany te łączą się z procesem powstawania nowych instytucji społecznych⁴, kształtowania się nowych norm interakcyjnych czy sankcji. Zagadnienie płatności bezgotówkowych jest bowiem na bieżąco diagnozowane przez instytucje finansowe oraz przez badaczy w zakresie nauk ekonomicznych [Bátiz-Lazo, Haigh, Stearns 2014; por. Polasik 2015], brakuje natomiast systematycznych socjologicznych analiz kształtowania się instytucji bezgotówkowości, a także badań diagnozujących społeczne, kulturowe wymiary praktycznego po-

² Jednym z państw najsilniej dziś kojarzonych z *cashless economy* jest Szwecja, w której praktycznie przestał istnieć obrót gotówkowy.

³ W marcu 2020 r. na rynku polskim oferowano dostęp do 943,2 tys. terminali (było ich o 37 tys. więcej niż na koniec 2019 r.), w tym czasie w całej Polsce działało już 43,1 mln kart płatniczych, to jest o 150 tys. kart więcej niż w grudniu 2019 r. [Narodowy Bank Polski 2020].

⁴ Rozumianych według definicji D.C. Northa jako „reguły gry” [North 1991].

rzucenia gotówki przez znaczną część konsumentów w danym kraju⁵. Obecnie mamy (jako socjologowie) szeroki dostęp do danych ekonomicznych dotyczących obrotu bezgotówkowego w gospodarkach krajowych, a także punktowych analiz ekonomicznych wymiarów płatności kartami czy telefonami w poszczególnych krajach. Brakuje jednak rozbudowanych analiz bazujących na socjologicznych teoriach i kategoriach analitycznych.

Niniejszy artykuł – chociaż przede wszystkim ma charakter metodologiczny – wpisuje się w neoinstytucjonalny program badań nad instytucjami w sferze gospodarki. W trzech częściach – teoretycznej, empirycznej i metodologicznej – porusza problem przeprowadzenia socjologicznej diagnozy zjawiska bezgotówkowości, która pozwoliłaby na pokazanie możliwie wielu aspektów kształtowania się rozwiązań instytucjonalnych dotyczących tego zjawiska. Część pierwsza artykułu omawia koncepcję instytucji społecznych jako skryptów oraz sposób ujmowania na gruncie teorii neoinstytucjonalnej procesu instytucjonalizacji. Przedstawia także koncepcję modelu rekursywnego instytucjonalizacji autorstwa Stephena Barleya i Pameli Tolbert [1997]. Część druga odwołuje się do badań empirycznych przeprowadzonych w Polsce, które tworzą kontekst i są przyczynkiem do propozycji projektu badawczego przedstawionego w części trzeciej. Część trzecia artykułu prezentuje koncepcję wykorzystania modelu rekursywnego w projekcie badania kształtowania się zjawiska bezgotówkowości w gospodarce. Model Barleya i Tolbert został w tej części zestawiony z koncepcją metodologiczną *mixed-method approach* polegającą na łączeniu w badaniach elementów jakościowych z ilościowymi. Połączenie modelu rekursywnego z wielopoziomym zbieraniem różnych typów danych zwiększa szanse – na co zostaną przytoczone argumenty – na pełne dookreślenie, jakie rodzaje danych są przydatne do uchwycenia instytucjonalizacji dokonującej się na kilku polach organizacyjnych oraz jakie typy metod badawczych są potrzebne w takiej analizie.

INSTYTUCJONALIZACJA JAKO TWORZENIE SKRYPTÓW

Nowy instytucjonalizm jest bardzo szerokim polem teoretycznym, obejmującym badania z wielu obszarów i mającym zastosowanie do rozmaitych problemów życia społecznego [Alvesson, Spicer 2019; Hall, Taylor 1996; Nee 1998; Pawlak, Srokowski 2014; Sadowski 2014]. Do podstawowych założeń tej teorii należy teza, że instytucje działają w postaci skryptów, które są z jednej strony mentalnymi

⁵ Przykładowo termin *cashless* w zasadzie nie występuje w tak renomowanych periodykach socjologicznych jak *American Journal of Sociology* czy *American Sociological Review*.

modelami (kompleksem wyobrażeń na temat możliwych, akceptowanych działań, które to wyobrażenia wyrażają się w przekonaniach, deklaracjach, artefaktach materialnych), a z drugiej regularnościami behawioralnymi (kompleksem widocznych zachowań i powtarzalnych praktyk kultywowanych przez grupę aktorów) [Barley, Tolbert 1997; Scott 1995]. Kształt instytucji społecznych zależy od wartości, które leżą u ich podstaw (określających możliwe cele działania), norm (określających akceptowane sposoby działania) oraz sankcji (określających kary i nagrody należne aktorom w zależności od stopnia realizowania przez nich wartości i przestrzegania norm). Działania aktorów są zaś efektem zinternalizowania i odtwarzania społecznych skryptów powstałych na przecięciu oddziaływania wartości, norm i sankcji [Granovetter 2017]. I wreszcie neoinstytucjonalizm przyjmuje, że instytucje z jednej strony wyznaczają ograniczenia dla działań poszczególnych aktorów, ale z drugiej nie stanowią nigdy tzw. żelaznej klatki, kompletnie uniemożliwiającej zmianę [DiMaggio, Powell 1983].

Sama instytucjonalizacja traktowana jest w teorii neoinstytucjonalnej jako główny mechanizm stawania się społeczeństwa, które rozwija się dzięki stopniowemu utrwalaniu się określonych „reguł gry”. Ciekawą interpretację tego procesu zaproponował Robert J. Lefkowitz, który przyrównał instytucję do mrowiska, a instytucjonalizację do procesu jego budowy. Mrowisko nie powstaje według planu, ono po prostu istnieje i jest „brane” przez mrówki za pewnik. Proces powstawania mrowiska zależy jednak od ekosystemu, dostępnych materiałów i liczby mrówek, które są niezbędne do powstania budowli, choć każda mrówka jest dowolnie „wymienialna”. I zdaniem Lefkowitza podobnie dzieje się z instytucją. W tym sensie, że jednostki tworzące daną instytucję są jak mrówki, a idea przyświecająca tej instytucji (np. potrzeba, cel, interes) jest „królową” sterującą całym procesem [Lefkowitz, cyt. za: Czarniawska 2009].

Peter Berger i Thomas Luckmann w swojej klasycznej i bardzo ważnej dla współczesnego neoinstytucjonalizmu pracy [Berger, Luckmann 2016] argumentowali, że instytucje są społecznie skonstruowanymi wzorcami działania, generowanymi i podtrzymywanymi poprzez interakcje. Relacje z innymi ludźmi sprawiają, że rzeczywistość społeczna jawi się jako obiektywna, i to w interakcjach rodzą się sposoby działania, które zostają uznane w dalszej kolejności za „nienaruszalne” i „oczywiste” przez kolejnych członków społeczności.

W tej perspektywie aktorzy tworzą instytucje poprzez historię negocjacji, które prowadzą do podzielanych typizacji, zgeneralizowanych oczekiwań i interpretacji zachowań. Ustrukturyzowane relacje i działania powstałe w tym procesie stopniowo przyjmują moralny i ontologiczny status niepodważalnych faktów, które w dalszej kolejności kształtują interakcje i negocjacje [Barley, Tolbert 1997].

Instytucjonalizacja może być także postrzegana – jak zaproponował Piotr Sztompka – jako utrwalanie struktury normatywnej (norm społecznych, wartości i ról), co stanowi jedną z form morfogenezy społeczeństwa, na którą mogą się także składać [Sztompka 2004: 419–420]:

1. Ekspansja struktury interakcyjnej: narastanie liczby interakcji, które łączą określone cele i potrzeby członków danej społeczności;
2. Krystalizacja struktury interesów: pogłębianie się układów zależności oraz pozycji statusowych związanych z interesami jednostek i całych grup;
3. Artykulacja struktury idealnej i społecznego konsensusu: powstanie standardowych przekonań, mitów, stereotypów i zgody co do sensowności określonych działań.

Proces instytucjonalizacji nie może istnieć zatem bez procesu internalizacji przekazu kulturowego i działań społecznych podjętych zgodnie z przyjętymi formami i zasadami, a jednocześnie staje się on podstawą systemu kontroli społecznej. W tym znaczeniu – na które *de facto* zaczęli zwracać uwagę neoinstytucjonalisci – instytucje społeczne tworzą ograniczenia (aspekt kontroli), ale też pozostawiają członkom zbiorowości pewnego rodzaju wybór (aspekt działania). Skrypty zapisane w instytucjach działają na zasadzie ograniczania pola wyboru, jako *choice-within-constraints* [Ingram, Clay 2000].

Instytucjonalizacja w ujęciu teorii neoinstytucjonalnej opiera się zarówno na komponentach językowych, symbolicznych, jak i na aspektach materialnych i praktycznych, które połączone są w zjawisku logiki instytucjonalnej. Ramy pojmowania społecznych zdarzeń i wzory kształtowania relacji uwidaczniają się bowiem w języku i mają głębokie, materialne implikacje w postaci praktyk, działań zbiorowych i ich instrumentarium materialnego. Praktyki działania są widocznym aspektem instytucjonalizacji, komponenty językowe legitymizują praktyki i utrwalają je, ale, jak słusznie zauważa Ronald Jepperson [1991], na ostatnim etapie instytucjonalizacji aktorzy przestają już nawet dyskutować na temat swoich działań, po prostu je wykonują. Możemy wtedy mówić o zakończeniu procesu instytucjonalizacji określonego zjawiska. Język i proces nadawania znaczeń i społecznych sensów zaczynają jednak z czasem znowu odgrywać ważną rolę – gdy wpływ czasu dezaktualizuje jakieś praktyki i ponownie należy dokonać przełożenia materialnego kontekstu na wspólne rozumienia i nową logikę instytucjonalną [Sillince, Barker 2012]. Instytucjonalizacja jest zatem dynamicznym procesem społecznego negocjowania sensów, znaczeń, legitymizacji praktyk i materialnych aspektów, które te znaczenia podtrzymują i rozwijają.

MODEL REKURSYWNY INSTYTUCJONALIZACJI

Zacznijmy od tego, że nawet jeśli neoinstytucjonalizm ma w miarę utrwalony pogląd na temat tego, czym jest instytucjonalizacja, to brakuje jasnych standardów dotyczących uchwycenia procesu powstawania nowych instytucji, kształtowania się nowych reguł gry lub przekształcenia starych. Badacze obierają bardzo różne strategie badawcze na tym polu. Główna oś różnicująca dotyczy, jak się wydaje, dylematu: czy skupiać się bardziej na aspektach praktycznych czy językowych. Instytucjonalizacja może być bowiem uchwycona dzięki obserwacji zachowania aktorów (ich faktycznych działań), ale także analizie deklaracji i opinii głównych aktorów, w których uwidaczniają się wiedza, postawy i sposoby postrzegania zjawisk społecznych. Wyrazem kształtowania się instytucji bywają przedmioty materialne, jak i rytuały oraz dokumenty [Jose, Thibodeaux 1999; Sillince, Barker 2012; Symon i in. 2008]. Stawiając zatem pytanie o to, jak uchwycić instytucjonalizację, otrzymujemy wiele możliwych odpowiedzi, które przekładają się na różne propozycje projektów badawczych.

Jedną z prób analitycznego „wyostrzenia” pojęcia instytucjonalizacji, przedstawiającą własną propozycję procesu badawczego, jest model rekursywny Barleya i Tolbert [1997]. Model ten opiera się na przekonaniu, że obserwacja procesu instytucjonalizacji musi być dokonana w określonym przedziale czasu. Tym samym podkreślona jest ważność aspektu dynamiki. Autorzy oddzielają instytucjonalną rzeczywistość (*institutional realm*) od rzeczywistości działania (*realm of action*) i pomiędzy nimi wkomponowują procesy związane z funkcjonowaniem tzw. społecznych skryptów. „Skrypty” autorzy definiują jako regularności behawioralne, obserwowalne, powtarzające się działania i wzory interakcji charakterystyczne dla określonego środowiska. Barley i Tolbert piszą, że termin „skrypt” w ich ujęciu przypomina termin „modalność” w koncepcji Giddensa. Nie używają natomiast tego słowa w znaczeniu „mentalnych modeli” czy fenomenu poznawczego, które pojawiają się w tekstach innych socjologów. Ponieważ skrypty są obserwowalne i mają behawioralny charakter, to mogą być empirycznie zidentyfikowane i poddane analizie. Autorzy proponują, aby instytucjonalizację badać w ramach tzw. modelu rekursywnego, w którym przyjmuje się kolejne następujące po sobie etapy kształtowania wzorów działania i relacji. W modelu rekursywnym skrypty są kodowane, odgrywane, powielane lub poddawane rewizji, a następnie eksternalizowane i uprzedmiotawiane (*encode, enact, replicate or revise, externalize and objectify*) [Barley, Tolbert 1997: 101–102].

Kodowanie skryptu (*encode*) stanowi pierwszą fazę tworzenia instytucjonalnych reguł. Jest to moment, w którym zostają zdefiniowane sposoby działania.

W przypadku istnienia organizacji może on obejmować spisanie zasad w postaci regulaminów, stworzenie ścieżek działania, procedur, którymi powinni posługiwać się członkowie organizacji. Następnie skrypt jest odgrywany (*enact*), to znaczy aktorzy dokonują bardziej lub mniej świadomego wyboru spośród różnych możliwości, by dopasować formy działania do idei zakodowanej w skrypcie. W wielu przypadkach działają nie do końca świadomie, po prostu podejmując działania spójne z treściami zinternalizowanymi. Przedstawione założenie dotyczące działań społecznych występuje również u Bergera i Luckmanna [Berger, Luckmann 2016]. W tym kontekście Barley i Tolbert piszą:

Zrozumienie stopnia, w którym ludzie świadomie odgrywają lub ignorują skrypty zakodowane w instytucjach, jest krytyczną kwestią dla badań nad tym, jak działanie i instytucje są powiązane, ponieważ modyfikacja instytucji zdaje się wymagać znacznie więcej świadomych wyborów niż jej reprodukcja [Barley, Tolbert 1997: 101].

Etap powtarzania replikowania lub poprawiania (*replicate or revise*) skryptu to moment, w którym może pojawić się zmiana instytucjonalna. Alternatywne idee mogą zachęcić do modyfikacji sposobu działania, a to w dalszej kolejności prowadzi do procesu kumulacji zasobów potrzebnych do przeprowadzenia zmiany. Często jednak zmiana nie przychodzi i skrypt replikuje się w czasie, a więc po prostu działa w ustalonej formie. Ostatnim etapem instytucjonalizacji w ujęciu autorów jest eksternalizowanie i uprzedmiotawianie (*externalize and objectify*). Następuje wówczas oderwanie wzoru działania od pamięci o konkretnych aktorach czy konkretnym momencie historycznym. Wzór działania staje się normatywnym, faktycznym artefaktem, a jego powiązanie z interesami konkretnych aktorów zaciera się w pamięci jednostek [Barley, Tolbert 1997].

W takim rozumieniu instytucjonalizacja jest dynamicznym, toczącym się w czasie procesem, który można jednak zoperacjonalizować i empirycznie uchwycić. Barley i Tolbert zalecają poszukiwanie momentów, gdy w daną rzeczywistość wprowadzana jest właśnie zmiana w postaci nowego skryptu (etap kodowania lub odgrywania), np. formułowane jest nowe prawo dotyczące jakiejś sfery lub pojawia się nowa technologia organizująca jakieś czynności. Dzięki zbieraniu danych pokazujących interpretacje uczestników (ich motywacje, oceny itp.) oraz analizie danych zastanych możliwe staje się opisanie procesu instytucjonalizacji określonych rozwiązań od momentu ich inicjowania do chwili, w której stają się czymś oczywistym, oderwanym od konkretnych osób i ich interesów⁶.

⁶ Sami Barley i Tolbert [1997] powołują się na wieloetapowe badanie zmian instytucjonalnych w obrębie amerykańskiej radiologii medycznej. Badanie obejmowało między innymi obserwację

INSTRUMENTALNE STUDIUM PRZYPADKU

W tej części artykułu przywołane zostały wyniki badań przeprowadzonych w 2018 roku nad stosunkiem małych i średnich firm w Polsce do płatności bezgotówkowych [Szalacha-Jarmużek, Polasik, Jakubowska 2020, w druku]. Badanie to miało stworzyć empiryczny kontekst dla propozycji metodologicznej przedstawionej w części trzeciej. Posłużyło więc jako swoiste „instrumentalne studium przypadku”, które z jednej strony pokazuje potencjał badania zagadnienia bezgotówkowości z użyciem kategorii socjologicznych, a z drugiej obrazuje pewne ograniczenia metodologiczne, poza które można jednak wyjść, co zostało podkreślone w trzeciej części niniejszego artykułu.

Uwzględnienie w przywołanym badaniu analiz percepcji płatności bezgotówkowych i doświadczeń przedsiębiorców pozwoliło dotknąć kwestii kształtowania się instytucji „bezugotówkowości” w Polsce. Jednym z celów badania było uchwycenie, na ile płatność bezgotówkowa z użyciem karty, przez terminal, w fizycznie działającym punkcie handlowym, oddziałuje jako społeczny skrypt. A więc na ile aktorzy społeczni formatują swoje relacje i codzienne praktyki ze względu na przekonanie o istnieniu czynnika, który stwarza konieczność określonych zachowań w zakresie obsługi płatności. Innymi słowy, autorzy poszukiwali odpowiedzi na pytanie, czy bezgotówkowość stała się już w pełni społeczną instytucją i czy kształtuje ona w sposób coraz bardziej „automatyczny” wybory aktorów (aspekt praktyki), ich ocenę sytuacji (aspekt poznawczy). A więc czy bezgotówkowość weszła już (w Polsce) w fazę obiektywizacji skryptu społecznego.

Autorzy skupili się na czterech wymiarach analizowanych z perspektywy doświadczeń mikroprzedsiębiorców: interakcjach, sankcjach, interesach oraz narracjach tworzonych wokół kart płatniczych i płatności bezgotówkowych. Analiza w sumie 74 wywiadów pogłębionych z właścicielami małych i średnich firm (zrealizowanych w 2018 roku) pokazała, że w zakresie norm interakcyjnych, wartości ważnych dla przedsiębiorców, sankcji pozytywnych i negatywnych, których doświadczają, oraz subiektywnego odbioru interesów ekonomicznych i kosztów transakcyjnych istnieje więcej czynników probezgotówkowych niż antybezugotówkowych (na 14 czynników 5 ma charakter antybezugotówkowy). Zastosowanie wywiadów pogłębionych umożliwiło pokazanie, że faktycznie istnieje społeczny skrypt obejmujący praktyki i aspekty poznawcze aktorów (właścicieli firm), mówiący, że transakcje bezgotówkowe są naturalną częścią

biznesu oraz naturalną częścią zachowań konsumenckich. Skrypt obejmuje praktyki interakcyjne (np. pytanie kierowane przez sprzedawców do klientów – „Zbliżeniowo?”), zachęty i sankcje, które racjonalizują transakcje bezgotówkowe (np. znoszenie przez banki opłat za prowadzenie konta, jeśli klienci wykonują część płatności kartą; prowizje za gotówkowe wpłaty własne do banku; utrata klientów w sytuacji braku możliwości płatności kartą), a także narracyjne techniki racjonalizujące bezgotówkowość i wytwarzające przekonanie o oczywistości lub nawet o konieczności akceptacji płatności kartą. W zakresie interakcji, które zachodzą w firmach na co dzień, zaobserwowano również, że na cztery główne typy interakcji (z klientami, z dostawcami, z bankami i z instytucjami publicznymi) trzy z nich, czyli interakcje z klientami, z bankami i instytucjami publicznymi, sprzyjają ugruntowaniu operacji płatniczych realizowanych z użyciem karty lub przelewem [Szalacha-Jarmużek, Polasik, Jakubowska 2020, w druku].

Jedną z konkluzji przywołanych badań jest to, że mikrofirmy są miejscem odtwarzania instytucji. To firmy dokonują translacji narracji i sankcji na konkretne praktyki i działania, które kształtują potem działania konsumentów, ale także oddziałują zwrotnie na sektor bankowy, sektor FinTech czy organizacje pozarządowe. Przykładem tego są kreowane przez firmy lokalnie obowiązujące zasady, np. akceptowanie płatności kartą dopiero powyżej określonej kwoty transakcji lub posiadanie terminala, ale nieeksponowanie go w sytuacji, gdy właściciel uważa, że transakcje kartą są za mało opłacalne lub powodują dodatkowe utrudnienia w działaniu firmy. Przywołani autorzy pokazują także, że mikrofirmy nie grają jednak w tym procesie roli *institutional entrepreneurs* [DiMaggio 1988]. Nie są aktywnymi twórcami skryptu, nie definiują, jak działać i nie określają podstawowego przekazu. Są natomiast niezwykle ważne dla powielania skryptu i w artykule sugeruje się, że dalsze etapy ugruntowania się bezgotówkowości są hamowane właśnie między innymi przez czynniki leżące po stronie MŚP.

Chociaż przywołane badanie stanowi rozwinięcie socjologicznych badań nad bezgotówkowością, to jednak tylko w ograniczonym zakresie mogło pokazać proces instytucjonalizacji zjawiska gospodarczego. Skupienie się tylko na firmach owocuje odkryciem jedynie części procesu instytucjonalizacji. Nie jest natomiast w stanie ukazać wielu jej innych faz – początku, tego, jak dany skrypt instytucjonalny powstawał, jakie praktyki były wprowadzane przez kolejnych aktorów na dalszych etapach (autorzy są zresztą tych ograniczeń świadomi). Generalnie realizacja wywiadów pogłębionych z przedsiębiorcami jest w stanie pokazać istnienie skryptu i wynikających z niego ograniczeń, uwidacznianych w praktykach i postawach właścicieli firm – zgodnie z założeniami neoinstytucjonalizmu, że instytucje tworzą ograniczenia, ale pozostawiają wybór działania

– *a choice-within-constraints* [Ingram, Clay 2000]. Pełna analiza instytucjonalizacji bezgotówkowości powinna jednak dawać wgląd w wartości i normy ważne dla innych graczy (jakimi są w tym przypadku banki, emitenci kart, FinTech) działających w innych polach organizacyjnych. Ten etap badania nie jest jeszcze zrealizowany, w związku z czym w dalszej części artykułu przedstawiono projekt takiego właśnie badania.

JAK UCHWYCIĆ POWSTAJĄCĄ INSTYTUCJĘ W POLU GOSPODARCZYM? PROPOZYCJA

Model rekursywny Barleya i Tolbert opiera się na analizie skryptów, których powtarzanie i utrwalanie prowadzi do ukształtowania instytucji. Nacisk jest tu położony na widoczne działania jednostek i mentalne konstrukty, które można zidentyfikować w kontekście ich działań. Model dostosowany jest (według koncepcji autorów) do poziomu organizacji. Co jednak z przypadkami kształtowania się rozwiązań instytucjonalnych, które mają znacznie większą skalę – tj. dotyczą zróżnicowanych grup aktorów społecznych i wykraczają poza jedno pole organizacyjne? Idąc tropem koncepcji uchwycenia instytucjonalizacji poprzez identyfikację skryptów społecznych, należałoby (w badaniu mającym takie właśnie cele) kolejno uzyskać odpowiedzi na następujące trzy pytania badawcze:

1. Jak skrypt powstał?
2. Jak był przekazywany od organizacji do organizacji i do jednostek działających w polu?
3. Jak skrypt ulegał zmianie w kolejnych fazach przejścia pomiędzy aktorami?

Zgodnie z założeniami modelu rekursywnego analiza skryptu powinna objąć trzy etapy. Pierwszy to kodowanie i odgrywanie (ustalenie aspektów poznawczych i językowych działania, praktyk i właściwych zachowań oraz ich dalsze wprowadzanie w życie). Etap drugi obejmuje zarówno replikowanie i poprawianie (dalsze odgrywanie i odtwarzanie, a także wprowadzanie korekt do przyjętych form działania i pojmowania zjawiska), jak i eksternalizowanie (poza organizację) i uprzedmiotawianie skryptu i jego zawartości. Staje się on artefaktem przyjmowanym przez graczy w polu. Etap trzeci polega na ponownym zakodowaniu i odgrywaniu skryptu, a następnie dalszej jego korekcie przez kolejnych aktorów w polu. W modelu tym uwzględniono zarówno moment kształtowania się skryptu, jak i zmiany społecznej, z którą wiąże się korygowanie elementów kształtowanej instytucji. W modelu Barleya i Tolbert następuje zatem powiązanie sfery mikrospołecznej (postawy, relacje między jednostkami w organizacji) oraz makrospołecznej (powstanie instytucji, która oddziałuje na społeczeństwo jako

całość). Działania aktorów przekładają się na kształt instytucji, formując ją, ale także zmieniając.

W sytuacji, gdy badanie dotyczy szerokiego pola organizacyjnego, w którym instytucję i związany z nią skrypt społeczny współtworzy (najprawdopodobniej) wiele podmiotów jednocześnie, to konieczne wydaje się odwołanie do podejścia metodologicznego, które umożliwi spójne uchwycenie tej różnorodności. Różni aktorzy mogą bowiem oferować odmienne rodzaje danych i zapewniać różny zakres dostępu do nich (np. możliwość wglądu w dokumenty bez możliwości realizacji wywiadów lub odwrotnie). Trzymanie się więc tylko jednego rodzaju metody badawczej uniemożliwiłoby dotarcie do wielu cennych informacji i szans interpretacyjnych. W przypadku badań prowadzonych nad instytucjami ważnymi dla życia gospodarczego zazwyczaj wchodzi się na złożone pola organizacyjne, w których spletają się działania i praktyki instytucjonalne aktorów o różnym stopniu wpływu na kształtującą się instytucję.

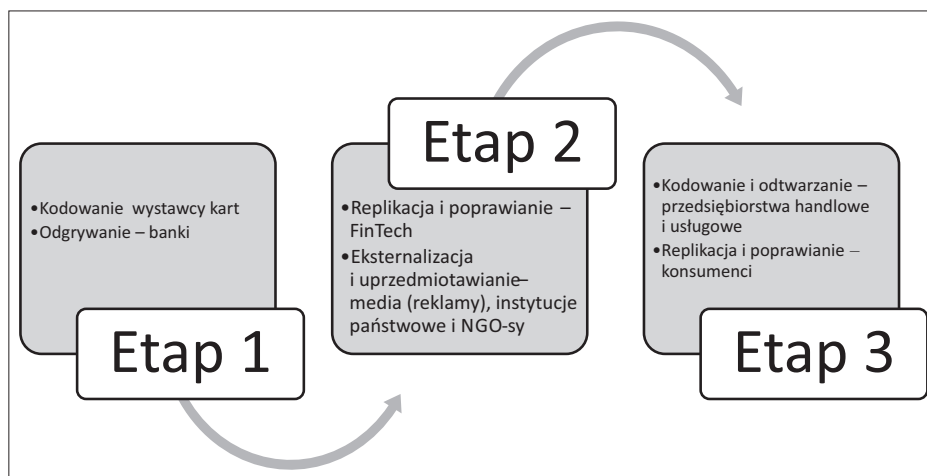
Takim właśnie przykładem badania jest analiza zjawiska kształtowania się instytucji bezgotówkowości – przy założeniu, że interesuje nas szerokie, socjologiczne podejście. Zjawisko płatności bezgotówkowych opiera się bowiem na funkcjonowaniu złożonego pola organizacyjnego. Mamy w nim do czynienia z co najmniej sześcioma typami aktorów. Są to indywidualni konsumenci realizujący płatności, przedsiębiorstwa usługowe i handlowe oferujące różne formy płatności swoim klientom, banki jako pośrednicy, wystawcy kart i firmy sektora FinTech jako dostarczyciele technologii płatności bezgotówkowych, instytucje państwowe jako dostarczyciele prawa i regulacji formalnych dotyczących obrotu gotówką i organizacje pozarządowe jako podmioty stwarzające zachęty do określonych form zachowania w gospodarce. Każdy z tych aktorów posiada własne interesy, potrzeby i cele w odniesieniu do procesu realizacji płatności i przepływu pieniądza. Występuje tu też różnorodność praktyk oraz zakresu zaangażowania się w proces płatności (od praktyk czysto odtwórczych w przypadku konsumentów po praktyki kreujące technologie w przypadku FinTech i banków). Każdy aktor w tym polu pełni inne funkcje oraz ma różną skalę wpływu na ostateczny kształt instytucji. Uchwycenie tego bogactwa działań i zmienności wpływu na kształtowanie instytucji społecznej musi być realizowane dzięki wykorzystaniu projektu łączącego różne techniki badawcze.

W sytuacji badania zjawiska instytucjonalizującego się na różnych polach organizacyjnych należy „rozciągnąć” model rekursywny instytucjonalizacji, przypisując poszczególnym polom i typom aktorów osobne role w całym procesie. Jeśli przyjmiemy, że bezgotówkowość wychodzi poza relacje firma detaliczna–klient (rozumiemy przez to obecność skryptu znanego i obecnego

w innych relacjach, w innych kontekstach), to musimy określić role (typy działań) pozostałych aktorów prowadzące do uformowania się skryptu, który uwidacznia się ostatecznie w aktywnościach klientów posługujących się kartami oraz firm detalicznych wprowadzających płatności bezgotówkowe w swoich punktach.

Propozycja użycia „rozciągniętego” modelu rekursywnego oznacza przypisanie w łańcuchu instytucjonalizacji określonych etapów do osobnych pól organizacyjnych zidentyfikowanych w kontekście bezgotówkowości. Analiza środowiska kształtującego płatności bezgotówkowe prowadzi do wskazania kilku typów aktorów – wystawców kart; banków; sektora FinTech, oferującego nowe technologie płatności; instytucji państwowych, kształtujących prawo obrotu zasobami; mediów, kształtujących przekaz, narrację i reklamy; organizacji pozarządowych; firm handlowych i usługowych i konsumentów. Każdemu z tych aktorów można przypisać inną rolę w modelu rekursywnym, co przedstawia poniższy rysunek.

RYSUNEK 1. Etapy kształtowania społecznego skryptu płatności bezgotówkowych według modelu rekursywnego



Źródło: opracowanie własne.

Przebieg procesu bazuje na założeniach dotyczących możliwości działania, zasobów, a przede wszystkim interesów będących motorem działania. Stąd początkowy etap obejmuje zainicjowanie (kodowanie) instytucji karty płatniczej przez organizacje wystawiające karty oraz przełożenie tego kodu na możliwości i interesy sektora bankowego (odgrywanie kodu). Etap 2 modelu obejmuje działania aktorów modyfikujące pierwotny skrypt bezgotówkowości (sektor FinTech,

który wprowadza nowe rozwiązania technologiczne, np. płatności zbliżeniowe) oraz eksternalizujące skrypt, czyli umożliwiające jego przedstawienie nowym środowiskom, grupom docelowym (media, NGO-sy), i tworzące artefakty prawne (instytucje państwowe). Dopiero na etapie 3 pojawiają się elementy uwzględnione we wcześniej omówionym badaniu, czyli działania firm odtwarzające i kodujące na nowo skrypt powstały wcześniej i na zupełnie innym polu organizacyjnym.

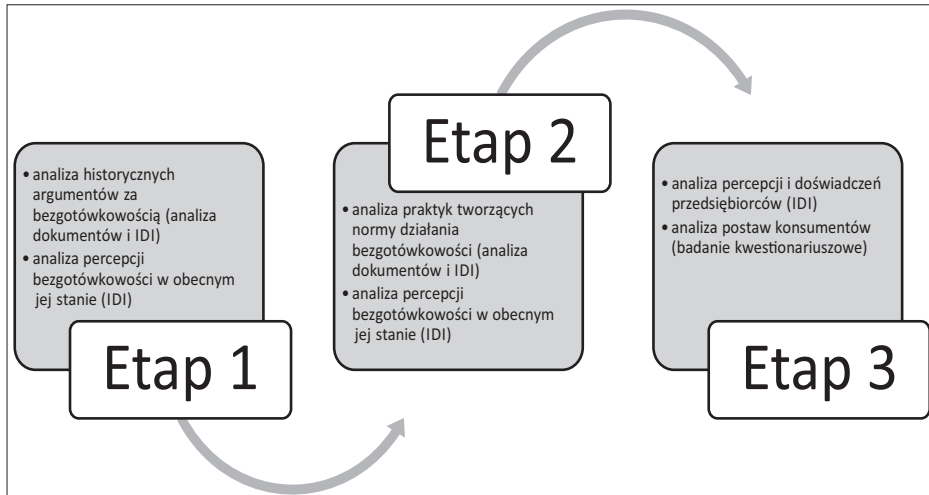
Od strony metod badania model rekursywny nie stawia żadnych ograniczeń. Barley i Tolbert piszą o przeprowadzaniu obserwacji w ramach organizacji, o wywiadach z kluczowymi aktorami oraz o analizie dokumentów wytwarzanych w organizacji. Jednocześnie nie przedstawiają żadnego modelu wiążącego w całość te bardzo różne przecież sposoby pozyskiwania danych.

Przy tak przedstawionych założeniach teoretycznych naturalny wydaje się pomysł wykorzystania podejścia znanego jako *mixed-method approach*. Podejście to opiera się na sekwencyjnym powiązaniu ze sobą w procesie badawczym analizy danych pochodzących z badań typowo jakościowych z danymi z badań ilościowych. Każdy rodzaj danych poddany jest trzem etapom – ważeniu, mieszaniu i dalszej teoretyzacji. Dane jakościowe porównuje się w zdyscyplinowany sposób z ilościowymi, próbując wyciągać z nich nowe wnioski i dane, które następnie mogą stanowić podstawę nowych koncepcji i teorii [Creswell 2009]. Nie preferuje się tu zatem żadnego rodzaju danych, ale poddaje się je łącznej analizie, by odnaleźć możliwe powiązania pomiędzy danymi uzyskanymi dzięki zastosowaniu różnych metod [Tashakkori, Teddlie 2010]. Jeszcze bardziej rozbudowany, siedmioetapowy proces badawczy przedstawiają Anthony Onwuegbuzie i Charles Teddlie [2003]. Obejmuje on kolejno: redukcję danych, prezentację danych, ich transformację, korelację, konsolidację, porównanie danych i ich końcową integrację. Na kolejnych etapach dane jakościowe zestawia się z danymi ilościowymi, próbując na nowo odnajdować powiązania pomiędzy nimi. Dane jakościowe są przekształcane w formę umożliwiającą zestawienie z danymi ilościowymi (np. poszukuje się częstotliwości występowania kategorii), z kolei wyniki badań ilościowych prezentowane są w sposób bardziej typowy dla podejścia jakościowego. W procesie tym na dalszych etapach mogą pojawiać się także nowe dane, co powoduje konieczność przeformułowania dotychczasowej analizy.

Zastosowanie jako metody badania podejścia *mixed-method* do tak zarysowanego procesu społecznego wydaje się odpowiednie, ponieważ pozwala na odseparowanie od siebie poszczególnych etapów analizy, a jednocześnie umożliwia łączenie wyników i uwzględnianie, w jaki sposób wpływają na siebie nawzajem. Analogicznie zatem proces badawczy powinien być podzielony na trzy etapy, w których sięga się po dane będące „w depozycie” różnych aktorów

społecznych. Na każdym z opisanych poniżej etapów tego procesu wskazano główny cel oraz proponowaną metodę badawczą. Etapy odnoszą się do aktorów przedstawionych na rysunku 1.

RYSUNEK 2. Etapy zastosowania metodologii *mixed-method* do modelu rekursywnego



Źródło: opracowanie własne.

Możliwość prowadzenia analizy płynnie przechodzącej pomiędzy różnymi typami danych i typami aktorów daje szansę na pełniejsze uchwycenie procesu instytucjonalizacji skryptu społecznego. Jeśli taki jest cel badania, to na każdym z etapów należy skupić się na poszukiwaniu norm, wartości i sankcji tworzących i podtrzymujących jakieś elementy nowej instytucji, a także na uchwyceniu praktyk typowych dla danego aktora i danego etapu instytucjonalizacji.

Można w tym miejscu oczywiście postawić pytanie, czy akurat model rekursywny jest najlepszym wyjściem. Teoretycznie można by przykładowo spróbować zastosować model IAD (*institutional analysis development*) Elinor Ostrom [1990; 2011], który przecież pozwala na określenie relacji między aktorami oraz na opisanie tła instytucjonalnego, które wywołuje powstanie określonych rozwiązań w zakresie zarządzania kluczowymi dla danej wspólnoty zasobami⁷. Instytucje są rozumiane w IAD jako stworzone przez ludzi ograniczenia kształtujące wybory jednostek, co odpowiada celom badań nad instytucjonalizacją bezgotówkowości.

⁷ W ograniczonym stopniu do modelu IAD odwołują się zresztą w końcówce swojej analizy Szalacha-Jarmużek i współautorzy.

Analiza zaproponowana przez Ostrom obejmuje zaś dekompozycję składowych osiągniętego rozwiązania ekonomicznego i pokazanie, jak elementy składowe na siebie wpływały. Model IAD może posłużyć do zarysowania kontekstu działania (momentów działania) określonych grup aktorów, czynników oddziałujących na te grupy oraz relacji pomiędzy tymi czynnikami. Ponieważ jednak w przypadku rozwiązań takich jak bezgotówkowość każda grupa aktorów osadzona jest w innym kontekście społecznym, użycie IAD do analizy instytucjonalizacji dużych zjawisk gospodarczych w tym momencie wydaje się trudne. Nie można wykluczyć możliwości jakiejś formy połączenia tych dwóch modeli w badaniu realizowanym na dużą skalę.

WNIOSKI

Instytucje społeczne są efektem dynamicznego procesu instytucjonalizacji, obejmującego rozwój interakcji społecznych, powstawanie norm i sankcji, artykulację wartości oraz formowanie się interesów. Instytucjonalizacja jest więc w znacznym zakresie sama w sobie procesem zmiany, przyczyniającym się do transformacji systemu społecznego. Zgodnie z założeniami teorii neoinstytucjonalnej nie jest to proces krótkoterminowy, jednorazowy, ale raczej wieloetapowy, rozciągnięty w czasie i przestrzeni, czasem z trudnym do uchwycenia początkiem. Uchwycenie dynamiki tej zmiany wymaga zatem zastosowania kombinacji kilku metod i etapów badawczych dopasowanych do specyfiki badanego pola organizacyjnego.

Badania prowadzone nad instytucjonalizacją procesów gospodarczych czy instytucjonalne analizy systemów gospodarczych (np. w teorii różnorodności kapitalizmu) zawsze bazowały na wielowątkowych materiałach empirycznych – studiach historycznych przypadków, wywiadach pogłębionych czy analizie danych zastanych. Przedstawione w tym artykule studium przypadku pokazuje jeszcze wyraźniej, że próba uchwycenia nowej instytucji w złożonym polu organizacyjnym daje możliwość wyciągnięcia jedynie ograniczonych wniosków, jeśli zakres empiryczny badania nie obejmuje możliwie wszystkich aktorów. W przywołanym studium udało się pokazać, że bezgotówkowość jest odbierana przez aktorów (małe firmy) jako stały i coraz bardziej naturalny element życia gospodarczego (skrypt). Z badania wynikało także, że ugruntowanie tego skryptu jest hamowane przez silne bariery po stronie norm i wartości deklarowanych przez badanych przedsiębiorców. Jednocześnie jednak dobór przedmiotu badania uniemożliwił uchwycenie procesu (w znaczeniu *institutional work*), który doprowadził do ukształtowania tego skryptu. Dlatego potrzebny jest dalszy krok i przeprowadzenie szerzej zakrojonych badań empirycznych.

Bezgotówkowość, podobnie jak inne, względnie nowe fenomeny gospodarcze (np. *sharing economy*), powstaje na przecięciu różnych pól organizacyjnych, dlatego też strategia badawcza powinna ostatecznie uwzględniać ten fakt [por. Mair, Reischauer 2017]. Propozycja zastosowania modelu rekursywnego uchwycenia instytucjonalizacji bezgotówkowości jest przykładem tego, jak może wyglądać takie badanie. Bezgotówkowość, będąc fenomenem angażującym wielu graczy, jest przez nich tworzona i przekształcana, a działania widoczne w interakcjach i praktykach firm wobec konsumentów są końcowym etapem długiego procesu społecznego. Wykorzystanie modelu rekursywnego w połączeniu z *mixed-method approach* wydaje się najlepszym rozwiązaniem, jeśli przyjmujemy neoinstytucjonalne założenia dotyczące powstawania i funkcjonowania instytucji społecznych. Daje ono bowiem szansę badaczom na pokazanie kolejnych faz formowania norm i obudowywania ich w wartości, sankcje oraz odpowiednie narracje.

Propozycja zastosowania modelu rekursywnego może być oczywiście poddana całkiem zasadnej krytyce. Przedstawiony pomysł metodologiczny zakłada bowiem *a priori* istnienie punktów przejścia (wpływu) pomiędzy pracą instytucjonalną wykonaną przez różnych aktorów, co być może bliższe badanie zweryfikowałoby negatywnie. Możliwe jest także, że przyjęty ciąg powiązań procesu kształtowania skryptu społecznego punktowo przebiega w innej kolejności. Niemniej jednak wnioski płynące z przedstawionego instrumentalnego studium przypadku pozwalają twierdzić, że istnieje potrzeba użycia podejścia teoretycznego, które zakłada istnienie takich łańcuchów powiązań. Model Barleya i Tolbert w tym przypadku spełnia ten warunek.

Podsumowując, zadaniem socjologa jest zawsze odkrywanie prawidłowości, dostrzeganie powtarzalnych wzorów i intencjonalnych działań podmiotów w zjawiskach, które wydają się uczestnikom czy postronnym obserwatorom całkowicie spontaniczne i chaotyczne. Przykład kształtowania się gospodarki bezgotówkowej powinien być uznany przez współczesnych socjologów za szczególnie interesujący, ponieważ jest w nim widoczny fascynujący spłot zjawisk tworzonych intencjonalnie (rozwiązania prawne, narracje marketingowe, kooperacje biznesowe) oraz kształtujących się poprzez dążenie do osiągnięcia masy krytycznej (recepja bodźców przez konsumentów i firmy, zmiana nawyków konsumenckich). Socjologiczna diagnoza tych procesów przeprowadzona w duchu neoinstytucjonalnym (bądź też w ramach innych teorii czy paradygmatów, np. ANT) powinna tę złożoność uwzględniać, co jest możliwe tylko przy połączeniu danych zastanych i wywołanych, pochodzących od różnych aktorów.

BIBLIOGRAFIA

- Alvesson Mats, André Spicer.** 2019. "Neo-institutional theory and organization studies: A mid-life crisis?". *Organization Studies* 40(2): 199–218.
- Arvidsson Niklas.** 2019. The future of cash in Sweden. In: *Building a cashless society. Springer briefs in economics*, N. Arvidsson, 75–84. Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-10689-8_8.
- Barley Stephen R., Pamela S. Tolbert.** 1997. "Institutionalization and structuration: Studying the links between action and institution". *Organization Studies* 18(1): 93–117.
- Bátiz-Lazo Bernardo, Thomas Haigh, David L. Stearns.** 2014. "How the future shaped the past: The case of the cashless society". *Enterprise & Society* 15(1): 103–131.
- Berger Peter, Thomas Luckmann.** 2016. The social construction of reality. In: *Social theory re-wired: New connections to classical and contemporary perspectives*. Second edition, W. Longhofer, D. Winchester (eds.), 116–122. London: Routledge.
- Creswell John W.** 2009. *Research design. Qualitative, quantitative and mixed-methods approaches*. London: Sage Publications
- Czarniawska Barbara.** 2009. "Emerging institutions: Pyramids or anthills?". *Organization Studies* 30(4): 423–441.
- DiMaggio Paul.** 1988. Interest and agency in institutional theory. In: *Institutional patterns and organizations: Culture and environment*, L. Zucker (ed.), 3–21. Cambridge, Massachusetts: Ballinger Publishing.
- DiMaggio Paul, Walter Powell.** 1983. "The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields". *American Sociological Review* 48(2): 147–160.
- Granovetter Mark.** 2017. *Society and economy: Framework and principles*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Hall Peter A., Rosemary C.R. Taylor.** 1996. "Political science and the three new institutionalisms". *Political Studies* XLIV: 936–957.
- Ingram Paul, Karen Clay.** 2000. "The choice-within-constraints new institutionalism and implications for sociology". *Annual Review of Sociology* 26: 525–546.
- Jepperson Ronald L.** 1991. "Institutions, institutional effects, and institutionalism". In: *The new institutionalism in organizational analysis*, W.W. Powell, P.J. DiMaggio (eds.), 143–163. Chicago: The University of Chicago Press.
- Jose Anita, Mary S. Thibodeaux.** 1999. "Institutionalization of ethics: The perspective of managers". *Journal of Business Ethics* 22(2): 133–143.
- Mair Johanna, Georg Reischauer.** 2017. "Capturing the dynamics of the sharing economy: Institutional research on the plural forms and practices of sharing economy organizations". *Technological Forecasting and Social Change* 125: 11–20.
- Narodowy Bank Polski.** 2020. *Informacja o kartach płatniczych I kwartał 2020 r.* Warszawa.
- Nee Victor.** 1998. Sources of the new institutionalism. In: *The new institutionalism in sociology*, M.C. Brinton i V. Nee (eds.), 1–16. New York: Russel Sage Foundation.
- North Douglass C.** (1991). "Institutions". *Journal of Economic Perspectives* 5(1): 97–112.
- Ostrom Elinor.** 1990. *Governing the commons. The evolution of institutions for collective action*. New York: Cambridge University Press.
- Ostrom, Elinor.** 2011. "Background on the institutional analysis and development framework". *Policy Studies Journal* 39(1): 7–27.

- Onwuegbuzie Anthony. J., Charles Teddlie.** 2003. "A framework for analyzing data in mixed methods research". In: *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*, A. Tashakkori, C. Teddlie (eds.), 351–383. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pawlak Mikołaj, Łukasz Srokowski.** 2014. „Instytucje i organizacje: Przekraczanie paradygmatów w badaniach nad organizacjami”. W: *Pomiędzy i wewnątrz: Instytucje, organizacje i ich działania*, M. Pawlak i Ł. Srokowski (red.), 7–31. Warszawa: IPSiR UW.
- Polasik Michał.** 2015. „Stan i potencjał rozwoju sieci akceptacji kart płatniczych w Polsce”. *Acta Universitatis Nicolai Copernici. Oeconomia XLVI(1)*: 23–58.
- Sadowski Ireneusz.** 2014. „Współczesne spojrzenie na instytucje: Ewolucja pojęć, problem modelu aktora i poziomy analizy instytucjonalnej”. *Przegląd Socjologiczny LXIII(3)*: 89–114.
- Scott Richard.** 1995. *Institutions and organizations: Ideas, interests, and identities*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Sillince John A.A., James R. Barker.** 2012. "A tropological theory of institutionalization". *Organization Studies* 33(1): 7–38.
- Symon, Gillian, Anna Buehring, Phil Johnson, Catherine Cassell.** 2008. "Positioning qualitative research as resistance to the institutionalization of the academic labour process". *Organization Studies* 29(10): 1315–1336.
- Szalacha-Jarmużek Joanna, Michał Polasik, Marta Jakubowska.** 2020 [w druku]. *The institutionalization of "cashless Poland": Values, norms, sanctions and grand narrations in the SMEs' perspective on the adoption of cashless payments*.
- Sztompka Piotr.** 2004. *Socjologia*. Kraków: Znak.
- Tashakkori Abbas, Charles Teddlie.** 2010. "Overview of contemporary issues in mixed methods research". In: *Sage handbook of mixed methods in social & behavioral research*, A. Tashakkori, C. Teddlie (eds.), 1–41. Los Angeles, CA: Sage Publications.

Joanna Szalacha-Jarmużek

RECURSIVE INSTITUTIONALIZATION MODEL IN THE ANALYSIS OF THE CASHLESSNESS PHENOMENON – POSSIBILITIES OF APPLICATION

Abstract

The article addresses the problem of the methodological challenges that researchers face when their goal is to capture the process of the institutionalization of an economic phenomenon in a dynamically changing environment. Referring to the outcomes of empirical research on the attitudes of small and medium-sized enterprises in Poland to cashless payments, the article discusses the methodological complexity of analysing of the institutionalization of the social script, according to which many social actors from different organizational fields operate. The article is part of the neo-institutional program of research on institutions in the economic sphere. It presents the concept of using the recursive institutionalization model by Barley and Tolbert [1997] to study the process of shaping the phenomenon of cashlessness in the economy.

Keywords: institutionalization, social script, cashlessness, mixed-method