

8-5-2011

# Flexibility in Business Process Management: An Actor- Network Theory Approach

João Porto de Albuquerque  
*University of São Paulo, [jporto@icmc.usp.br](mailto:jporto@icmc.usp.br)*

Marcelo Henrique de Araujo  
*University of São Paulo – Brazil, [marcelo.haraujo@usp.br](mailto:marcelo.haraujo@usp.br)*

Follow this and additional works at: [http://aisel.aisnet.org/amcis2011\\_submissions](http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions)

---

## Recommended Citation

Porto de Albuquerque, João and Araujo, Marcelo Henrique de, "Flexibility in Business Process Management: An Actor- Network Theory Approach" (2011). *AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions*. 338.  
[http://aisel.aisnet.org/amcis2011\\_submissions/338](http://aisel.aisnet.org/amcis2011_submissions/338)

This material is brought to you by AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

# Flexibility in Business Process Management: An Actor-Network Theory Approach

**João Porto de Albuquerque**  
Department of Computer Systems  
ICMC/USP - São Carlos  
Caixa Postal 668  
13560-970 São Carlos, SP, Brasil  
[jporto@icmc.usp.br](mailto:jporto@icmc.usp.br)

**Marcelo Henrique de Araujo**  
University of São Paulo – Brazil  
[marcelo.haraujo@usp.br](mailto:marcelo.haraujo@usp.br)

## ABSTRACT

Business Process Management (BPM) projects deal with two apparently opposite goals: on the one hand, they perform a formalization of the practices by means of business process models; while on the other hand, they simultaneously aim at achieving flexibility. This paper discusses how organizations deal with these two apparently conflicting goals in practice. To accomplish this, a case study is presented in the Brazilian office of a multinational company in the chemical industry that realized a BPM project to assure process compliance. The analysis of the case is based on the Actor-Network Theory. The research results point out to the need of considering the flexibility under a multidimensional view, in which a process may have different dimensions of flexibility, each one of which with distinct degrees of flexibility. These results make clear the need of broadening the current views on flexibility in the BPM field.

## Key-Words:

Business Process Management, Flexibility, Actor-Network Theory, Case Study

# Flexibilidade na Gestão de Processos de Negócios: Uma Abordagem baseada na Teoria Ator-Rede

**João Porto de Albuquerque**  
Depto. Sistemas de Computação  
ICMC/USP - São Carlos  
Caixa Postal 668  
13560-970 São Carlos, SP, Brasil  
[jporto@icmc.usp.br](mailto:jporto@icmc.usp.br)

**Marcelo Henrique de Araujo**  
Universidade de São Paulo – Brasil  
[marcelo.haraujo@usp.br](mailto:marcelo.haraujo@usp.br)

## RESUMO

Os projetos de Gestão de Processos de Negócios (BPM) lidam com metas aparentemente opostas, pois por um lado, pregam a *formalização das práticas* por meio de modelos de processos de negócios, enquanto que, simultaneamente defendem a obtenção da *flexibilidade*. Este artigo discute como as organizações lidam com estes objetivos aparentemente conflitantes no ambiente organizacional. Para tanto, empreendeu-se um estudo de caso na filial brasileira de uma companhia multinacional do ramo químico que adotou uma iniciativa BPM a fim de garantir conformidade de seus processos. A análise realizada se baseia no referencial da Teoria Ator-Rede. Os resultados desta pesquisa orientam enxergar o conceito de flexibilidade sob uma ótica *multidimensional*, ou seja, um processo pode ter diversas dimensões de flexibilidade, cada uma das quais com graus distintos de flexibilidade. Esta constatação evidencia a necessidade de ampliar a visão sobre o conceito de flexibilidade na área de BPM.

## Palavras-Chave

Business Process Management, Flexibilidade, Teoria Ator-Rede, Estudo de Caso