




UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

AUTOR: Joaquín Castillo de Mesa

 <http://orcid.org/0000-0001-5022-6794>

EDITA: Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Cualquier parte de esta obra se puede reproducir sin autorización pero con el reconocimiento y atribución de los autores.

No se puede hacer uso comercial de la obra y no se puede alterar, transformar o hacer obras derivadas.

Esta Tesis Doctoral está depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA): [riuma.uma.es](http://riuma.uma.es)



TESIS: La innovación Social en las Redes por el Empleo

Doctorando: Joaquín Castillo de Mesa

Director: Luis Gómez Jacinto

Codirectora: Maria de las Olas Palma García

## RESUMEN Y CONCLUSIONES

### RESUMEN

Desde la aparición de internet, la metáfora de las redes ha inundado cualquier espacio de la realidad, ya sea *offline* u *online*. El sistema social *online* propone nuevas posibilidades relacionales en torno a cualquier actividad, ya sea entre cualquier grupo de personas u organizaciones. En la actual etapa de consolidación de internet han surgido servicios de redes sociales virtuales que posibilitan nuevas maneras de relación entre las personas. Estos servicios proporcionan posibles oportunidades para cualquier actividad que tenga que ver con la comunicación y el intercambio de información. Compartir, cooperar, coordinarse e intercambiar información y recursos, son acciones colectivas que se facilitan debido a la existencia de las herramientas y servicios que proporcionan los nuevos medios tecnológicos. Es más fácil estar conectados, comunicarse e intercambiar información y ello supone una evolución en la manera de estar juntos y relacionarse.

El presente proyecto de tesis nace con la pretensión de conocer cómo se está haciendo uso de estos servicios de redes sociales virtuales en el ámbito profesional,

quiénes los usan y para qué. Se trata de observar posibles entornos de relación profesional contruidos estratégicamente con esta tecnología social para saber qué tipo de actividad se puede estar dando en ellos y averiguar si en estos nuevos medios de socialización se pueden estar reproduciendo pautas de conectividad que sean un reflejo de la conectividad en la realidad *offline*. Para ello la investigación se focaliza en un caso concreto que analiza cómo se están aplicando los servicios de redes sociales virtuales en el ámbito profesional, concretamente en la intervención social. Se trata de indagar si las organizaciones y los profesionales de la intervención social están adoptando estas nuevas formas de relación para integrarlas en su labor cotidiana, convirtiéndolas en nuevas soluciones para la comunicación, cooperación y coordinación. Esto supone considerar el uso aplicado de las redes sociales virtuales a la intervención social como una innovación desde la cual poder observar sus pautas de adopción y difusión.

Antes de comenzar la exposición, conviene aclarar la estructura de este trabajo de investigación. Tras este resumen se pone en situación al lector explicando, a través del marco teórico, los argumentos clave en los que se fundamenta esta investigación. En primer lugar, se analizan y contrastan modelos teóricos relacionados con el capital social y su deriva al universo *online*. A continuación se analiza cómo la aparición de la tecnología social propone nuevas formas de socialización desde los que se configuran relaciones entre profesionales y organizaciones que permiten la trasmisión de información y conocimiento así como la posibilidad de adopción de innovación en este contexto. Posteriormente se describe la red interorganizacional desde la que se aborda la investigación y se indaga si esta configuración planteada de forma virtual puede complementar y proponer nuevas formas de relación y de intercambio de información y conocimiento. A partir de esta coalición, se reflexiona cómo se vienen aplicando

metodologías que puedan analizar y medir esta red de manera adecuada. La investigación, centrada en el marco de servicios para la inclusión social activa en un contexto *online*, también incide en la dicotomía proactiva-paliativa de la intervención social. Se aborda la necesidad de dar relevancia a la fase de inclusión social activa (inserción sociolaboral) como una fase más de la intervención social. Finalmente se describen los resultados alcanzados y se discuten los aspectos más destacados de la aplicación de las redes sociales virtuales al ámbito de la intervención social.

## SYNOPSIS

Since the appearance of the internet, the metaphor of networks has inundated every corner of reality, whether ‘offline’ or ‘online’. The online social system presents new relational possibilities for every type of activity, whether between groups of persons or organizations. At the current stage of internet consolidation, services found on online social networks have emerged, enabling people to connect in new ways. Such services provide opportunities for all activities involving communication and the exchange of information. Sharing, cooperating, coordinating and exchanging information and resources are collective actions facilitated by the existence of tools and services provided by new technological mediums. It is easier to be connected, to communicate and exchange information, and this suggests that the manner in which we relate to one another and behave together is evolving.

The present Dissertation Project aims to determine how these services on online social networks are being used in the professional sphere, who is using them and to what end. Professional environments strategically constructed with these social mediums are herein observed and analysed so as to ascertain what type of activity may be occurring in said environments and to see if within these new mediums of socialization patterns of social connectivity are being produced that may constitute a reflection of the social connectivity found in the ‘offline reality’. With this aim in mind, the present investigation focuses on a specific case, analysing how the services found on online social networks are being applied in the professional sphere, particularly with regard to social intervention. Accordingly, we sought to discover whether the organizations and professionals working

within the field of social intervention are adopting these new ways of connecting in order to integrate them into their daily work, thereby transforming them into new solutions for communication, cooperation and coordination. This entails regarding the use of online social networks applied to social intervention as an innovation, thus allowing us to observe the patterns of its adoption and diffusion.

Before reporting our findings, I would like to clarify the structure framing this research project. After the synopsis, the key arguments upon which this investigation is founded are explained with respect to the theoretical framework employed. Firstly, theoretical models related to social capital and its drift towards the online universe are analysed and contrasted. Next, we analyse how the appearance of social technology presents new forms of socialization wherein relationships between professionals and organizations are configured, allowing for the spread of information and knowledge as well as for the scope of adoption of innovation within this context. Later we describe the interorganizational network employed in our investigative approach and examine whether this proposed virtual configuration is able to complement and provide new forms of relationships as well as exchanges of information and knowledge. From these coalitions, we reflect on how methodologies capable of analysing and measuring these networks in an appropriate manner are being applied. The investigation, centred on the framework of services for active social inclusion within an online context, also impacts the proactive-palliative dichotomy of social intervention. We discuss, therefore, the need for greater relevance to be given to the phase of active social inclusion (job placement), regarding it as yet another phase of social intervention. Finally, our findings are explained and the foremost aspects of the application of online social networks to the field of social intervention discussed.

## CONCLUSIONES

A continuación se mostrarán los principales hallazgos derivados de la investigación. En este apartado se contrastan los resultados alcanzados con el marco teórico desde el que se ha fundamentado la investigación, verificando hipótesis y discutiendo el estado de la cuestión.

De inicio es oportuno recordar que en el presente proyecto de tesis se planteó un modo de investigación social de carácter experimental que era adecuado tanto a los objetivos de la investigación como al contexto social en el que se pretendía profundizar: las redes sociales virtuales. Se ha seguido un esquema que puede servir como modelo para analizar en futuras investigaciones. Hay que apuntar que para llevar a cabo dicho proceso de investigación experimental fue clave haber desarrollado previamente otro proyecto de investigación con base en la etnografía y el análisis de discurso y contenido, el cual giraba en torno a la misma temática: la ejecución de acciones para la inclusión social activa. Esto supuso diferentes ventajas. Por un lado, se partía del conocimiento de un problema detectado en la realidad *offline*: la falta de coordinación, cooperación y comunicación entre los actores relacionados con dichas acciones. A partir de esta evidencia, se buscó vincularlo con las posibilidades relacionales que proponían las redes sociales virtuales. Esta idea surge durante este proceso de investigación previo, concretamente tras la evidencia de que había profesionales precursores que empezaban no sólo a tener perfiles personales en las redes sociales virtuales sino que también comenzaban a usarlos de manera aplicada al ámbito de la intervención social. Esto invitaba a pensar, que se pudiera convertir en una tendencia a seguir. Por consiguiente, esto apoyaba la viabilidad de la

investigación del uso aplicado en las redes sociales virtuales como herramientas para solucionar los problemas detectados. Por tanto, se concibe que el eje de socialización que proponen los servicios de redes sociales virtuales en el marco del universo *online* ofrece cuantiosas oportunidades para la investigación y la intervención social y comunitaria.

Se ha mantenido desde el principio un análisis comparado de la realidad *offline* en la que aparecen distribuidos estos profesionales, ya sea en organizaciones, ejes de trabajo, y ámbitos de actuación, con respecto a la distribución de estos profesionales en la realidad *online* de las redes sociales virtuales. Es una dicotomía similar a la que muestran las redes formales e informales que se dan en las organizaciones. Esto ha permitido comprender cómo se parecen y complementan ambas esferas de la realidad y, por tanto, cómo se reflejan pautas de comportamientos entre ambas esferas. Además resulta fundamental señalar que el enfoque utilizado ha ido desde un nivel micro a un nivel meso, es decir, desde la suma de lo que hace cada uno de los profesionales participantes desde sus perfiles virtuales personales se llega a lo que hacen las estructuras organizativas de forma colectiva. Para identificar estas estructuras meso se ha partido de la combinación de análisis egocéntricos y sociocéntricos (González, 2005).

Es pertinente recordar las metodologías utilizadas en la presente investigación y las conclusiones acerca de su uso experimental en el sistema social de las redes sociales virtuales.

Por una parte, la metodología de análisis de redes sociales, en la que se apoya principalmente la presente investigación destaca dos evidencias. De un lado, un obstáculo habitual que suele aparecer cuando se trabaja con dicha metodología es el tratamiento de



las redes amplias. Se requiere de gran cantidad de tiempo para tratar con tantos datos, sobre todo para la recogida de información, la sistematización y el posterior análisis. En dicha recogida de información los actores entrevistados, cuando se enfrentan a las cuestiones sobre tipos de relaciones en estas redes amplias, tienen que recordar cada tipo de relación mantenida con otros actores y se suelen plantear ciertas dificultades para aterrizar estas redes desde el nivel de abstracción en el que se encuentran dibujadas estas relaciones. En este sentido, cuando se trata con multitud de actores existe el problema de que la persona entrevistada puede no alcanzar a acordarse de todos y cada uno de los contactos con los que mantiene relación y el tipo de relación que mantiene o prepondera con cada uno de ellos. Suele comprobarse este tipo de problemas cuando a posteriori se le muestra a cualquier persona entrevistada su red dibujada y expresa su sorpresa por la concreción contrastada. *“En general se puede decir que los informantes tienen, desde su visión egocéntrica, una imagen cognitiva de la estructura social en la que se haya inserto, y que sus informes tienden a reflejar esta imagen, la cual está fuertemente condicionada por la propia posición de ego en esa estructura”* (González, 2005: 94). Sin embargo, en el proceso de investigación social experimental desarrollado estos problemas desaparecen ya que la evidencia de conectividad e intensidad de interacción en el universo *online* permanece en el tiempo. Por otro lado, la pertenencia a los grupos virtuales las redes sociales virtuales propone una fórmula que permite que todos los miembros puedan conocerse y reconocerse mutuamente. Esto hace las veces de las habituales listas proporcionadas y utilizadas en el análisis de redes sociocéntricas en la metodología de análisis de redes sociales. También desaparecen los problemas de recogida de información derivados de la observación participante. En el proceso llevado a cabo para analizar los contenidos en las redes sociales virtuales se ha trabajado mediante la denominada etnografía virtual o netnografía, pudiendo llevar a cabo una observación participante

durante el periodo determinado. Los registros *online* que dejan las interacciones en las redes sociales virtuales proporcionan ventajas a la hora de poder realizar una observación sistemática sobre los datos ahí vertidos. Por tanto, en este proceso se han podido observar estas interacciones en el universo *online*, concretamente en las redes sociales virtuales, con la ventaja que toda interacción ha quedado registrada como una huella que puede ser consultada, ya sea en directo o de manera diferida. El *continuum* (Del Fresno, 2015) que proporcionan las redes sociales virtuales permite realizar análisis longitudinales con mayor facilidad. La era del *Big Data* está en marcha. Los informáticos, físicos, economistas, matemáticos, científicos políticos, bio-informáticos, sociólogos y otros investigadores están pidiendo acceso a las cantidades masivas de información producidos por y sobre las personas, las cosas y sus interacciones (Boyd y Crawford, 2012). Desde la minería y análisis de los datos registrados en las redes sociales virtuales ha sido posible extraer la información y comprobar de forma longitudinal la conectividad social, las interacciones y los comportamientos, lo cual ha permitido extraer y deducir mucha información. Se supera, por tanto, el debate acerca de la artificialidad de la tecnología social (Sajuria, 2013) y asumido que la tecnología social proporciona medios de comunicación que complementan la comunicación *offline* (Wellman, 2001) reflejo de la sociabilidad *offline* (Sajuria, 2013). Se trata de un medio social que permite realizar una observación participante tal cual pudo llevar a cabo el antropólogo Whyte (1943) en la inmersión etnográfica que realizó en una esquina de una calle de un barrio a pandillas con alta concentración de miembros de origen italiano y que derivó en su magistral obra “*The Street Corner of Society*”.

Cuando se puso en marcha la investigación, lo primero que hubo que hacer fue detectar si las organizaciones y los profesionales conocidos en la realidad *offline* tenían

perfiles en las redes sociales virtuales y sobre todo indagar sobre si se le estaba dando un uso aplicado a estos medios. Además de detectar la presencia de los profesionales en las redes sociales virtuales, era interesante conocer el orden cronológico en el que se había dado esta presencia. Pero más allá de conocer la presencia y su progresividad en las redes sociales virtuales, tanto de organizaciones como de profesionales, interesaba conocer el uso aplicado que se le estaba dando a estos medios por parte de los profesionales. En el presente caso de estudio se ha considerado como una innovación el uso aplicado de las redes sociales virtuales al ámbito de la intervención social. Fundamentado en el hecho de que utilizar una herramienta de comunicación masiva y multilateral como las redes sociales virtuales al ámbito de la intervención social incorporaba valor añadido a estos procesos de comunicación, cooperación y coordinación. Partiendo de ambas premisas, es decir, la presencia en las redes sociales virtuales y su uso aplicado al ámbito de la intervención social, se ha querido comprobar en qué momento se le empezó a dar un uso aplicado por vez primera a estas herramientas por parte de los profesionales. En principio, ha resultado cuanto menos curioso constatar que la práctica de dar uso aplicado a esta herramienta haya sido adoptada por todos los profesionales considerados en el transcurso de la investigación, independientemente del momento de adopción o de la intensidad de uso. El tiempo transcurrido desde que se ha producido el uso aplicado a la intervención social de esta herramienta por parte de todos los profesionales considerados ha sido muy rápido, de no más de un año. Por tanto, el proceso de difusión de la innovación se ha producido en corto espacio de tiempo.

Una vez comprobado el uso aplicado progresivo y generalizado que hacen de las redes sociales virtuales los profesionales considerados se optó por averiguar la relación entre el momento de adopción de esta innovación con respecto a la posición que ocupaban

los profesionales en la estructura social analizada. Se ha considerado tanto la posición en la realidad *offline* como en la realidad *online*, sirviendo ambas realidades como vasos comunicantes desde los que poder comparar. De una parte, para determinar la posición estructural de los actores se tuvo en cuenta un indicador de conectividad social, concretamente la centralidad de grado que, en análisis de redes sociales, indica a cuántos actores se está conectado, en este caso, en el sistema de las redes sociales virtuales. Esta popularidad fue relacionada con el liderazgo por Rogers (1995). Es decir, en virtud de la mayor o menor conectividad social con la que cuenta cada agente se tiene una determinada popularidad en la red. A partir de esta teoría se ha querido comprobar si esta popularidad alcanzada por los profesionales en las redes sociales virtuales ha podido condicionar el momento de la adopción de la innovación. Para ello se tuvieron en cuenta distintos modelos teóricos acerca de la difusión y adopción de innovación. Como se ha comentado, se utilizó el modelo teórico de difusión de innovación de Rogers (1995) que demostraba que el momento de la adopción de la innovación estaba relacionado con la posición de liderazgo que se ocupaba en la estructura social determinada y que las pautas de adopción dibujaban habitualmente una curva en forma de S según el momento de adopción. Esta teoría explica que ocupar una posición más central en esta estructura determinara que se adopte de forma más tardía por temor a arriesgar una posición de reputación por el uso de una innovación que aún no estaba comprobada y legitimada por el conjunto de los actores. Para ello se apoya esta correlación en una categorización de adoptantes que diseñó Rogers (1995) con su modelo *innovativeness* y en base al cual definió cuatro categorías: innovadores, aquellos que adoptan la innovación antes que nadie; adoptantes tempranos, quienes justo detrás de los innovadores adoptan la innovación; mayoría temprana, aquellos que una vez valorada el uso de la innovación por otros la adoptan; los rezagados, aquellos que adoptan de forma tardía.

A partir de ello y una vez tratados y analizados los datos referentes a uso aplicado de las redes sociales virtuales en el ámbito de la intervención social, se ha podido comprobar que la curva en forma de *S* se reproduce fehacientemente. Y no sólo la curva en forma de *S* sino que también una vez analizada la posición de los actores con respecto a esta adopción de innovación se evidencia que los precursores en el uso aplicado de esta herramienta tecnológica son aquellos profesionales que aparecen con una posición menos central en la estructura social *online* considerada. Estos serían los adoptantes tempranos, es decir, aquellos que en un principio pueden tener una menor aversión al riesgo posiblemente derivado de tener menos que perder por su menor popularidad (Becker, 1970). Así pues, determinado el momento de adopción de innovación para cada uno de los profesionales considerados y, en función de ello, habiendo categorizado desde el modelo teórico de *innovativeness* (Rogers, 1995) se concluye que aquellos profesionales que cuentan con una mayor conectividad social y, por ende, con un mayor liderazgo (Rogers, 1995) aparecen en la franja de la mayoría adoptante. Esto denota que han decidido esperar a darle un uso aplicado a esta herramienta tecnológica de comunicación social hasta que han valorado su rentabilidad y con ello reducido la incertidumbre.

Por otra parte, en función del tipo y dimensión de organización a la que se pertenece se ha podido diferenciar momentos distintos de adopción de la innovación. Aquellos profesionales vinculados a organizaciones pertenecientes a la administración pública han tardado más en adoptar la innovación frente a los que trabajan en organizaciones sin ánimo de lucro. Quizás el comportamiento más burocratizado y la cultura más tendente al cumplimiento de normas y expectativas de racionalidad de la sociedad civil de estas organizaciones públicas ha coartado a los profesionales que

trabajan en ellas sobre la decisión de adoptar, posiblemente por miedo a la posible sanción de la conducta desviada. Esta hipótesis de cómo puede afectar la cultura organizacional e incluso el carácter de los líderes de estas organizaciones a la adopción y difusión de innovación podría contrastarse en futuras investigaciones.

En la metodología de análisis de redes la conectividad social, analizada en este caso en el universo de las redes sociales virtuales, indica la manera de estar conectados con otros, es decir, con cuántos y con qué tipo de profesionales está conectado cada profesional en las redes sociales virtuales. Es determinante señalar que en la presente investigación esta conectividad *online* aparece siempre comparada con la conectividad que se da en la realidad *offline*. Está basada tanto en la distribución de los profesionales en el ámbito de sus organizaciones como en los focos de afinidad que comparten (tipo de organización, eje de trabajo, colectivo de actuación, proximidad geográfica, etc). La conectividad social, analizada a través de las medidas de centralidad de cercanía, de grado y de intermediación, en base a la metodología de análisis de redes sociales, aporta la visión de en qué medida están conectados los profesionales y la calidad de las conexiones en el marco de la estructura social considerada. Es decir, conocer cómo se conectan de manera *online* los profesionales pertenecientes a organizaciones que ejecutan políticas de inclusión social activa en el ámbito territorial considerado, una vez han sido aglutinados en un grupo virtual en el que se pueden encontrar, conocer y reconocer. Para que se pudiera dar esta posible conexión entre los profesionales se dejó que transcurriera un año completo 2011-2012 de cara a poder observarse las interrelaciones y las interacciones posteriormente y longitudinalmente durante el año 2012-2013. A partir de la hipótesis de que las relaciones *online* pudieran ser reflejo de las relaciones *offline* en base a ciertas focos de afinidad se quiso comparar la distribución de los profesionales en la realidad *offline* de las

organizaciones con la conectividad social en las redes sociales virtuales, concretamente en LinkedIn, Twitter y especialmente en Facebook.

De una parte, se quiso saber a qué distancia social estaban los profesionales entre sí. Se partía de las últimas evidencias alcanzadas en investigaciones afines analizadas en el marco teórico y desde las cuales se establecía el promedio de pasos de distancia entre cualquier par de desconocidos en 4 saltos. En el presente caso de estudio los resultados muestran que no sólo se alcanza ese ratio sino que se reduce este promedio hasta 2,3 pasos. Esto denota que la estructura social *online* analizada tiene un alto grado de cohesión ya que los profesionales aparecen a un promedio de menos de 3 pasos entre sí. En la misma línea de consideración el ratio del diámetro que delimita la máxima longitud de entre los caminos más cortos hasta llegar a cualquier nodo aparece a 5 pasos muy próximo al promedio de pasos estimado para la red social Facebook (4). Por tanto, los indicadores muestran que se está ante una red muy anidada en la que se puede establecer fácilmente contacto, en pocos pasos, con cualquiera de los profesionales. Esto puede tener que ver con el nivel meso que se ha considerado, es decir, organizaciones como estructuras sociales que intermedian en las relaciones. También puede tener que ver con que son profesionales que comparten ciertos focos de afinidad como la proximidad territorial y una misma área de trabajo, la labor de la intervención social, etc. Observando las comunidades y considerando la similitud de afinidades en la que se ha apoyado el análisis e interpretación de los resultados alcanzados, se pueden explicar las pautas encontradas en las redes sociales virtuales en la conformación de comunidades y en las conexiones entre estas comunidades en base a los focos de afinidad subyacentes y las relaciones entre los profesionales con respecto a estos focos. Siempre analizado desde la dicotomía de la realidad *offline-online*, que permite comparar y mostrar si hay concomitancia entre ambas

esferas de la realidad, los resultados muestran que la distribución de los lazos sociales en la realidad *online* reflejan ciertas pautas de conexión derivadas de la afinidad compartida en la realidad *offline*. Las comunidades *online* detectadas revelan alto nivel de afinidad entre sus componentes. Unas afinidades que se muestran muy acusadas, en el sentido que las características que son compartidas por los componentes aparecen en muy alta proporción. Se superan unos porcentajes de vinculación a estas afinidades que superan el 80% e incluso en algunos casos el 90% de los miembros que las comparten. Para mantener el anonimato tanto de los profesionales como de las organizaciones se consideraron características comunes en el nivel meso que trascendían estos niveles. Es decir, ciertas tipologías comunes que se pudieran compartir como tipo de organización (grande/pequeña; pública/privada; Administración pública/Ong; Locales/supralocal; colectivo de actuación; eje de trabajo; etc...) siempre cuidando que no señalara a ninguna organización ni a ningún profesional. Se ha mantenido en todo momento el anonimato de los actores en base a los planteamientos éticos del tratamiento de la información contenida en las redes sociales. De los resultados analizados, se comprueba cómo la manera de conectarse en estos entornos *online* es un reflejo de la manera en la que se conectan en la realidad *offline*. Es decir, cuando se pertenece a una misma organización los profesionales tienden a conectarse entre sí también de manera *online*. Aunque esta correspondencia entre la conexión *online* de los profesionales con la manera de distribución de los profesionales en sus organizaciones en la realidad *offline* pueda parecer obvia no deja de resultar curiosa, más aún cuando se visualiza en los grafos y se refleja en los datos. Existen otras características de las organizaciones como la dimensión y la tipología de organización, que actúan como vínculos identificativos para los profesionales y que se detectan como focos de afinidad en la conformación de comunidades. Si la organización tiene una mayor dimensión es más probable que sus profesionales formen una única



comunidad *online*. Se interpreta que al tener mayor dimensión y, por tanto, ser organizaciones que cuentan con mayor nivel de recursos es posible que sus profesionales no tengan la necesidad de buscar un nivel alto de apertura social. En un nivel de abstracción superior se ha podido observar como los profesionales que pertenecen a un mismo tipo de organización (por ejemplo: administraciones públicas u ongs) se vinculan en las redes sociales virtuales en base a ello o incluso en base a las competencias que se derivan de esa organización (regional o local). El ámbito de actuación también hace que se puedan conectar en mayor medida. Si bien se apunta en el marco teórico la disociación como factor de unión entre la localidad y las comunidades (Wellman, 2001), el hecho es que se ha encontrado que este factor coadyuva en cierta medida a la posible conexión *online*. Se constata que esta disociación no es completa. Es decir, aunque prepondera la afinidad en base a determinados focos, ya sea por intereses o características comunes, también aparece en cierta medida esta vinculación territorial. Otro de los aspectos que afectan a la manera de conectarse en el universo *online* tiene que ver con el eje de trabajo que compartan (Orientación, Formación, Intermediación, Emprendimiento). Aquellos profesionales que comparten eje de trabajo se conectan más entre sí. Todas estas características apoyan lo que Granovetter (1973) señala como homogeneidad o lo que Lin (2008) enuncia como homofilia. Conceptos que explican cómo los miembros de las comunidades se agrupan por la identificación de afinidades compartidas entre sí.

Por otro lado, analizando datos sobre características socioestructurales de los miembros del grupo virtual (edad, sexo, formación académica) cabía preguntarse si los profesionales contaban con características diversas necesarias para que en interacción con el resto pueda llegar a darse lo que Sennet (2009) denominaba innovación disruptiva. Es decir, aquella innovación a la que se puede llegar a partir de que personas diversas, por

tener características distintas entre sí, fueran capaces de mirar un mismo objeto desde distintas perspectivas y así poder encontrar conexiones antes no observadas. En la misma línea de argumentación, Florida (2002), analizando el nivel de creatividad de las ciudades señalaba que la diversidad cultural, académica, generacional potencia la generación de ideas cuando dicha diversidad es canalizada adecuadamente hacia un resultado común. Sin embargo, esta diversidad no se encuentra en el caso que nos ocupa ya que todos los perfiles de los participantes observados son muy parecidos entre sí, tendiéndose a cierta homofilia (Lin, 2001). Por un lado, en estas comunidades *online* se refleja lo que ocurre en la realidad *offline*, esto es, se habla de lo mismo, se conoce sobre la misma materia y en virtud a ello no se pueda producir ningún tipo de contraste que dé lugar a un tipo de pensamiento divergente. Por tanto, se da lo que Burt (2005) denomina cierre. Esto es, se mira mucho más hacia el interior de las comunidades o grupos que hacia el exterior. Ello redundaría en el beneficio de que los actores se reconocen como iguales, pudiendo beneficiar a la estabilidad del grupo puesto que existe la confianza para poder hablar entre sí desde la base de que se entienden, hablan el mismo “idioma profesional”. Reconocen la jerga y se encuentran cómodos en ella. Este cierre puede generar la necesaria confianza, de la que hablaba Coleman (1988), para que puedan difundirse las ideas e intercambiarse la información y conocimiento. Pero en principio, y debido a la homogeneidad existente en el sistema social considerado, la información siempre será muy similar y las ideas muy recurrentes. No obstante, también se da en las comunidades *online* detectadas condiciones de apertura. Es decir, capacidad de encontrar nuevas visiones a través de los actores denominados como puentes por Burt (2005). En función de su posición y de cómo son capaces de transitar los vacíos estructurales que existen entre cada una de las comunidades detectadas. Estos profesionales intermediarios pueden dar lugar a la apertura a nueva información e ideas. La evidencia de los resultados se apoyan en la idea de la fuerza de los

lazos débiles Granovetter (1973), constatándose que hay profesionales que llevan información no redundante de un grupo a otro. Sin duda, se dan ambos mecanismos de los que hablaba Burt (2005), el cierre y la apertura, los cuales son necesarios e imprescindibles el uno con el otro, encontrándose el equilibrio para que la información no redundante pueda fluir tanto dentro de las comunidades como entre ellas. Es decir, la confianza, debida al cierre, para que la información puede fluir fácilmente en el interior de cada comunidad y nodos intermediadores que transitan los vacíos entre comunidades, llevando información e ideas entre ellas.

Esta conectividad social relacionada con el liderazgo en el universo de la redes sociales virtuales también puede ser considerada como un ancho de banda *online* en cada red social virtual, en función a los contactos que se tenga. El hecho de ser amigos, contactos o cualquier otro término utilizado para reflejar que se han conectado dos perfiles personales en las redes sociales virtuales determina la cantidad y calidad de información a la que se puede acceder. En el universo *online*, con la consolidación de Internet, la creación masiva de páginas webs y blog supuso que las organizaciones e incluso los individuos contaran con canales particulares desde los que poder proveer información a terceros. En una primera etapa, esto supuso una evolución que permitía el acceso a gran cantidad de información pero, actualmente, dada la complejidad del universo *online*, requiere de un gran esfuerzo si se quiere estar actualizados con información bien filtrada. Dado el ritmo de aparición y obsolescencia de la información cabe imaginar el coste de incorporar información a cada una de las páginas webs, las cuales son específicamente gestionadas por profesionales relacionados con conocimientos de diseño, programación y gestión de páginas webs que no saben acerca del contenido que se aporta en las propias webs. Se puede decir que hay un tercero que se encarga de volcar los contenidos que le

pasan desde la organización concreta, ya sea trabajando directamente o indirectamente para esta. En el marco del creciente ritmo del dinamismo de información esto añade un nivel de burocracia que puede ralentizar la manera de proporcionar información. Además, esta información suele estar controlada por jerarquías que hacen que los contenidos, que se comparten en esas webs, suelen ser muy corporativos así como muy impersonales. Con la aparición de las redes sociales virtuales cambia relativamente el modo de compartir la información. No tanto en el nivel de las organizaciones, que siguen incorporando estos canales de forma similar a como lo hacía en las páginas webs, sino por parte de los profesionales, que han encontrado una herramienta que les permite comunicarse de forma independiente y más ágil con sus clientes o usuarios y con el resto de profesionales. Estos profesionales ya no requieren de conocimientos específicos sobre diseño, programación y gestión de páginas webs puesto que las redes sociales virtuales son herramientas de comunicación e intercambio de información muy accesibles, intuitivas y usables por cualquier persona, independientemente de su nivel cultural y académico. Cada individuo tiene el poder de comunicar y compartir la información que quiera. Dada esta circunstancia, se ha procurado desde el diseño de la presente investigación experimental, que los perfiles virtuales considerados, fueran eminentemente personales. A partir de éstos, se puede analizar la actuación de las organizaciones para las que trabajan. Es decir, un enfoque que va desde lo micro a lo meso, desde la suma de lo que se hace desde los perfiles virtuales personales, se llega a lo que hacen las estructuras organizativas. En esta capacidad de intercambio y acceso de información, en la presencia masiva de personas y en el uso frecuente radica la potencia de las redes sociales virtuales.

A partir de ello, se ha analizado lo compartido en estos medios. En la parte de investigación etnográfica, la capacidad para producir y consumir contenidos ha sido

comprobada. Ello para conocer si esta tecnología social se ha convertido en una herramienta aplicada para la comunicación, cooperación e intercambio de información en el ámbito profesional. El peso de las aportaciones en el grupo virtual ad hoc lo constata. Durante el año completo, la cantidad de las aportaciones (864/año) ha superado las expectativas previstas con una frecuencia mensual importante (72/mes). Además, a partir de estas aportaciones se ha interaccionado en 1.250 ocasiones. Por lo tanto, se ha convertido en una herramienta muy importante e incorporada a la rutina por los profesionales. Pero más allá de la importancia de la cantidad hay que destacar la calidad de las aportaciones. Al no haber pautas formales establecidas, en cuanto a lo que se debía compartir en el grupo virtual, es curioso que no se haya colado en el grupo virtual ninguna información ajena al objetivo de trabajo. De esto se puede inferir la importancia que los profesionales le han dado a esta herramienta. También se deduce que cuando la responsabilidad es personal y no organizativa los profesionales cuidan su reputación, posiblemente a sabiendas de que pueden ser observados por el resto de profesionales e incluso por niveles jerárquicos superiores. De manera informal, han llegado comentarios de los propios profesionales que ilustran la importancia que se le ha dado a esta herramienta: “lo primero que hago al llegar al trabajo es conectarme a las redes sociales virtuales y mirar el grupo *Red por el Empleo Málaga*” o “es que es como una revista que te mantiene al tanto y con la que he aprendido más que con muchos cursos realizados”. Sin embargo, aunque todos y cada uno de los profesionales haya usado su perfil personal virtual para compartir información relacionada con el empleo y la formación, en el grupo virtual, núcleo de la actual investigación, han consumido la información que allí se ha proporcionado por los profesionales más activos (25%). Sin embargo, aún siendo una cuarta parte de los profesionales los que han aportado información eso no significa que la

cantidad de aportaciones no sea importante, habiéndose llegado a 864 en un año (72 al mes).

Pero trascendiendo la importancia de las aportaciones, sin duda un factor muy interesante desde el punto de vista de la cooperación, especialmente por la cantidad y calidad de las aportaciones, cabe avanzar desde una visión estratégica. Partiendo de la valoración de la espontaneidad y voluntariedad en la aportación de los profesionales en estos medios sociales es posible asumir el desaprovechamiento de las sinergias virtuales por no contar con una estrategia *online* consensuada entre las distintas organizaciones desde la que ordenar los esfuerzos de los profesionales, buscando conseguir la coordinación necesaria que ahorre costes de transacción y fomentar el aprendizaje colectivo *online*. Es un difícil equilibrio puesto que la actuación de las organizaciones debe respetar la espontaneidad inicial y la relativa libertad que los profesionales han tenido a la hora de compartir y consumir contenidos *online*. Aunque esta espontaneidad en el uso aplicado ha sido ciertamente relativa debido a la sensación de estar siendo observados por los niveles jerárquicos superiores de sus organizaciones. Un reflejo de esto se denota por los escasos contenidos reivindicativos y críticos por parte de los profesionales para con sus organizaciones. Pero sin duda, vista la profusión constante de contenidos de calidad compartidos mediante estos medios, es posible poder sacar mayor partido aprovechando el margen de maniobra que existe. El capital social *online* supone un beneficio muy importante si existe un planteamiento estratégico *online* que sea capaz de verlo como tal, no sólo como algo sobrevenido. Incluso ya no sólo a efectos de coaliciones *online* y de los efectos en mejora de comunicación, cooperación y coordinación que pueda tener para estos profesionales sino que también cabe poder analizar en el futuro el impacto

que este uso generalizado por parte de los profesionales pueda estar teniendo en la inclusión social de los usuarios de estos servicios.

El trabajo y la intervención social siempre trata de encontrar soluciones a las necesidades de las personas o de los colectivos con los que trabaja. A partir de ahí, se despliegan unos recursos que suelen emanar de la detección y legitimación de estas necesidades (Alonso, 1998), que se plasma en desarrollo de normativas que ordenan la manera de ejecutar la acción. El trabajo y la intervención social está muy en contacto con las personas, muy en primera línea de batalla, lo que le permite detectar necesidades que aún no han pasado a ser problemas legitimados y normativizados como tal. Por ello, en muchas ocasiones, el estar tan cerca de la realidad social permite tener percepciones muy actuales y sensibles sobre la realidad (Del Fresno y López, 2013). Los profesionales de la intervención social se convierten en testigos de la realidad social, y de cómo las soluciones desplegadas para estos problemas son mejorables. Además, en su rol de perfectos conocedores de los distintos recursos que existen, tienen una amplia visión de las distintas posibilidades a utilizar. En muchas ocasiones hay necesidades latentes no cubiertas que requieren de cierta imaginación para poner en marcha soluciones. No se trata tanto de disponer de más inversión en recursos nuevos sino más bien de encontrar la manera de aprovechar con los que ya se cuenta. En este estudio de caso se ha estado tratando una fase de la intervención social, la más cercana a la posibilidad de que la persona encuentre un empleo y con ello una fuente de recursos que la emancipe de la atención, protección y seguimiento de los servicios sociolaborales que actúan cuando existen determinadas carencias. Conviene que el trabajo e intervención social, una vez solucionadas las necesidades primarias (Alonso, 1998), atienda desde un enfoque proactivo a la prevención y trate de buscar soluciones de carácter estructural para con los individuos y colectivos

que trabaja. La consecución de un empleo estructura el tiempo cotidiano, mejora la autoestima de los miembros de la unidad familiar y provee recursos. En definitiva, es la llave mediadora de la solución de los problemas en muchos casos (Jahoda, 1982). Por esto, la fase de la inserción sociolaboral debe ser un eje básico dentro de las distintas fases de intervención de los profesionales de lo social, intentando que se actúe de una manera integral y coordinada para conseguir la mayor rentabilidad a la inversión social que se realiza. Es en esta fase cuando se desvinculan los servicios sociales de la atención al individuo, pasando a ocuparse de ello otros servicios, los de empleo. Al desconectarse estas intervenciones se fragmentan las actuaciones y se desaprovecha todo el trabajo ya realizado con anterioridad, teniendo que comenzar desde un principio. Ello conlleva la propia deslegitimación de la intervención por parte de los propios usuarios, al detectar ellos mismos la falta de coordinación, cooperación y comunicación entre servicios y profesionales. Asimismo, se ha detectado que las intervenciones que se realizan son muy individualizadas, con lo que se pierde el valor de la posible puesta en marcha de la potenciación comunitaria. Es decir, que los profesionales en conjunto y los propios usuarios entre sí puedan dar respuesta a sus problemas sociales. En una sociedad como la actual, en la que prima el acceso a la información a la hora de encontrar oportunidades, también a la hora de encontrar empleo, conviene tener un capital social de calidad para poder relacionarse con los demás de cara a poder encontrar esas oportunidades. A pesar del incremento del individualismo creciente están apareciendo nuevas maneras de socializarnos, incorporadas por internet y sus servicios derivados. Como las redes sociales virtuales, que incorporan herramientas para poder estar más cerca de los demás. La transición de una sociedad industrial a una sociedad de la información ha tenido un impacto significativo en el trabajo y la intervención social (Del Fresno, 2011). Los beneficios de esta transición incluyen teleorientación, oportunidades de educación



interactiva y supervisión mediante grupos de trabajo *online* (Csiernik, Furze, Dromgole y Rishchynski, 2006). La masiva presencia y frecuencia de uso que personas de distintas características y estatus hacen de las redes sociales virtuales no puede pasar inadvertido para los profesionales de la inclusión social activa. Estos profesionales trabajan con información, la cual es su principal materia prima. Para proveerla entre las personas con las que se interviene se necesita estar muy actualizados y provistos de esta información. Ya no sólo se trata de conocer las fuentes de información que proporcionan las distintas páginas web. Hay que buscar fórmulas para poder filtrar la enorme cantidad de información, lo cual se convierte en una tarea ingente. Los problemas constatados en la realidad *offline* de cooperación, comunicación y coordinación desde los que se partía en esta investigación están encontrando nuevas maneras de poder solventarlos. Esto es debido al fácil acceso y posibilidad de producción y reproducción de la información que proporciona la tecnología social. Se puede decir que la aparición de las redes sociales virtuales ha liberado a los usuarios de su papel de consumidores y los ha convertido también en productores. Por esto, es muy importante estar al tanto de la información actual, más aún en contextos de saturación y escasez de oportunidades, en los cuales el que llega antes tiene mayor probabilidad de aprovechar dicha información.

Y en línea con esta visión, cabe considerar una mejor conexión entre organizaciones y profesionales que trabajan en ellas. En un momento de escasez de medios la incorporación de medios tecnológicos para el acceso e integración de información y conocimiento propone reconsiderar una posible estrategia que haga estos procesos más operativos y eficaces. Los servicios relacionados con la fase de inclusión social activa están destinados a usar y proveer información para que las personas desempleadas puedan conseguir un empleo que les provea de una fuente de ingresos más o

menos estable, que a su vez, les pueda proporcionar la integración social y una vida digna. Actualmente, en la denominada sociedad de la información por Castells (1997) la capacidad de acceso a información y conocimiento es sinónimo de oportunidades. Sin embargo, ya no basta con acceder sino que hay que llegar a esa información de forma temprana. El ritmo de obsolescencia de una determinada información se ha acelerado exponencialmente desde que internet se ha desarrollado e inmiscuído en la cotidianidad de la vida de las personas (Stehr, 2000). La tecnología ha cambiado también las prácticas de trabajo social, por ofrecer nuevas formas de llevar a cabo los servicios y obtener información (Del Fresno, 2015). Asimismo, no solo se trata de llegar a la información sino que además hay que saber filtrar la información de calidad en un maremagnum de información accesible. Por tanto, desde los servicios para la inclusión social activa cabe poder desarrollar fórmulas que permita a las personas poder acceder con rapidez a una información de suficiente calidad. Estos retos requiere de un especial conjunto de habilidades y conocimientos que provean las mejores prácticas disponibles. Estas actuales y cercanas futuras tecnologías están cambiando la naturaleza de las prácticas del profesional de la intervención social (NASW y ASWB, 2005: 4). Se trata de que estos servicios, y los profesionales que trabajan en ellos, sean capaces de trabajar conjuntamente y en red, produciendo contenido para que las personas con menor nivel de educación sean capaces de alcanzar oportunidades. Para ello, una parte del trabajo e intervención social de nuestros días debe atender a la reducción de la brecha digital (NASW y ASWB, 2005: 5) que existe especialmente entre los usuarios de estos servicios. Y es que además del acceso a la información a través de internet, sigue perviviendo de forma paralela la manera tradicional de acceder a la información, esto es, a través de las redes de contacto, las redes sociales de siempre. Así que tener un capital social amplio y de calidad sigue siendo muy importante. Pero actualmente construir capital social, también a través de las redes

sociales virtuales, es posible. Los hábitos y maneras de relacionarse en la sociedad han cambiado sustancialmente con la consolidación de internet (Ellison, 2007). Existen servicios y herramientas en este sistema social *online* que permiten poder construir capital relacional que complemente a las redes de contactos *offline*. Las redes sociales virtuales en la que las personas pasan de promedio casi dos horas diarias (Urueña et al., 2011), se han convertido en un lugar de confluencia muy interesante que el trabajo y la intervención social no debe obviar. Por su bajo coste de accesibilidad e intuitivo uso permite llegar a personas que en principio no usan ni tienen habilidades para usar internet pero, sin embargo, pueden estar haciéndolo sin llegar a ser conscientes de ello. Es decir, puede darse la circunstancia de que estas personas no asocien el uso de las redes sociales virtuales con el uso de internet para acceder a información de interés. Y lo que es peor, que tampoco las propias organizaciones estén siendo conscientes de la oportunidad que supone que las personas con escaso capital cultural y poco manejo de las tecnologías sean capaces de usar de forma intuitiva estas redes sociales virtuales. El no vislumbrar la oportunidad puede deberse a que el uso inicial de las redes sociales virtuales, en concreto de Facebook, haya sido para el entretenimiento y el ocio, y ahora más relacionado con el marketing. Sin embargo, en este caso de estudio, se puede observar cómo son los propios profesionales, más allá de las pautas y criterios de las organizaciones, quienes con sus propios perfiles personales virtuales han decidido intervenir. No obstante, aún queda mucho camino por recorrer ya que para convertirse precisamente en un instrumento que haga llegar información de interés al usuario, hay que desarrollar estrategias relacionales *online*, tanto para crear redes interorganizacionales *online* como para generar redes *online* de aprendizaje colectivo entre profesionales, que redunde en el beneficio de movilización de información y conocimiento para personas con menos habilidades para el uso de las nuevas tecnologías. Además de proponer espacios virtuales para el acceso a información

cabe desarrollar estrategias deliberadas de conformación de comunidades, de potenciación comunitaria en la que se creen y mantengan redes de apoyo mutuo *online* entre personas, de manera que aparezcan cerca las unas de las otras, pudiéndolas hacer partícipes del intercambio de información y conocimiento. Para que esto se pueda dar, en primer lugar es necesario que los propios profesionales sean capaces de darle un uso aplicado a estas herramientas virtuales entre ellos mismos, que sean capaces de ver estratégicamente la potencial capacidad de estas herramientas. De poder usarlas para el mayor acceso a la información, para conectarse mejor entre sí y así poder alcanzar mayor información no redundante. También es necesario que las estrategias de redes de cooperación entre organizaciones y profesionales puedan ser analizadas para poder aprovechar mejor estas redes. No sólo se trata de establecer estrategias determinadas y diseñar marcos idóneos para cooperar sino también de poder evaluar estas fórmulas de conexión y colaboración, de generación de comunidades y de redes, de alcance de capital social, también *online*.

Para ello, se requiere que los profesionales de la intervención social se conviertan en agentes de cambio y que cumplan la función de promoción, información, y apoyo, también a través de estos medios *online*. Estos profesionales convertidos en agentes de cambio pueden interactuar con potenciales adoptantes bien entrenados, correctamente buscados y relacionados con los pioneros de la innovación. Además, los agentes de cambio, pueden coadyuvar a que la adopción se produzca antes. Un agente de cambio puede identificar correctamente a los líderes de la organización para que puedan servir como fuentes de información, como modelos, y a partir de ahí, poder proveerlo a los usuarios como parte de su capital social *online*. Unas intervenciones que deben ser percibidas como de alto alcance, pero de bajo costo para la mayoría, para persuasivamente demostrar valor en la intervención (Dearing, Maibach, y Buller, 2006). El uso de los

conceptos de difusión puede *incrementar* la precocidad en la innovación temprana si se incluye en el proceso de diseño de la intervención (Dearing, 2004). Conceptos de difusión pueden llevarse a la práctica en los proyectos para afectar la tasa de adopción de innovaciones retardando la difusión o, más comúnmente, mediante la aceleración de ella (Dearing, 2004; Rogers, 1973; Valente y Davis, 1999). Con ello se puede influir en que personas u organizaciones, que típicamente adoptarían innovaciones más tarde en un proceso de difusión, lleguen a ser adoptantes tempranos. La utilidad de los conceptos de difusión se puede incrementar aplicándolos en común con otros (Anderson y Jay, 1985).

Comunicar una innovación a un especial subconjunto pequeño de los posibles adoptantes para que ellos, a su vez, influyan en la gran mayoría de los otros posibles adoptantes. Aunque hay que encontrar el equilibrio, ya que pedir a los líderes de opinión que aboguen, persuadan, promuevan, o eduquen en las formas que normalmente no haría con sus colegas, es estar pidiéndoles arriesgar su estatus dentro del sistema en cuestión, mediante la formalización de lo que es un papel informal. En definitiva, los líderes informales de opinión importantes son especialmente eficaces, cuando no se les pide hacer demasiado. Y desde la adopción de innovación asumir que también los profesionales deben adaptarse e incorporar estas herramientas tecnológicas para añadir valor añadido.

## CONCLUSIONS

In the following pages we will lay out the principal findings derived from our investigation. In this section the results are contrasted with the theoretical framework upon which the investigation has been grounded, verifying the hypothesis and discussing the state of the question.

To begin, it is important to remember that within this investigation a mode of social research of an experimental nature was proposed, one that was appropriate with respect both to the objectives of the investigation and to the social context it aims to examine, namely: online social networks. Herein we have followed a schema that may serve as a model of analysis in future investigations. It is necessary to indicate that in order to execute said process of experimental investigation it was crucial to have previously completed another research project. Based on ethnography and the analysis of discourse and content, it, in effect, revolved around the same subject matter, i.e., the realisation of actions in the interest of active social inclusion. This entailed distinct advantages. On the one hand, we were aware of a problem detected in the ‘offline reality’: the lack of coordination, cooperation and communication between the participants related to said actions. With this evidence we sought to link the problem to the relational possibilities presented by online social networks. This idea arose during the earlier process of investigation after evidence came to light that there were professional precursors that not only created personal profiles on online social networks but also began to use them in a manner applied to the field of social intervention. This prompted the thought that it could become an ongoing trend. As a result, this supported the

viability of the investigation of the applied use of online social networks as tools to solve detected problems. It is understood, therefore, that the fulcrum of socialization provided by the services found on online social networks within the framework of the online universe offers numerous opportunities for further investigation as well as social and community intervention.

Since the beginning we have kept to a comparative analysis of the ‘offline reality’ wherein we find distributed these professionals in organizations, lines of work, and operational environments with respect to the distribution of these professionals in the ‘online reality’ of social networks. It is a dichotomy akin to the one evident in formal and informal networks that occur in organizations, which, in turn, has led to an understanding of how they are alike as well as how they complement both spheres of reality and, ultimately, how they reflect behavioural patterns. Moreover, it is imperative to underscore the fact that the investigative approach utilized herein spans the micro and meso-level, that is, from the sum total of what each one of the professional participants does from their personal online profile to what the organizational structures do. In order to identify these meso-structures we began with egocentric and socio-centric analysis (González, 2005).

At this time, it is pertinent to recall the methodologies utilised in this investigation and the conclusions drawn from their experimental use within the social system of online social networks.

The methodology of social networks analysis, on which this investigation principally leans, highlights two pieces of evidence. On the one hand, a consistent

hindrance typically surfaces in said methodology when one is working with extensive networks, given that an enormous amount of time is needed in order to deal with so much data, specifically the collection of data, its systemization and subsequent analysis. Moreover, during data collection, when the interviewed participants confront questions regarding types of relationships established within these extensive networks they are forced to recall each type of relationship maintained with other participants, and it generally poses certain difficulties in specifying these networks from the level of abstraction in which said relationships are described. In this sense, when dealing with numerous participants (nodes) the problem exists that the person interviewed may not be able to remember each and every one of the contacts with whom s/he maintains a relationship, or the type of relationship s/he maintains or preponderates with each one of them. This type of problem usually comes to light *a posteriori*, when the interviewee is shown a description of their network and they express surprise at the contrasting arrangement. ‘In general, it can be said that the participants have, from their egocentric vision, a cognitive image of the social structure in which they have been inserted, and their reports tend to reflect this image which is strongly conditioned by the very position of ego in that structure’ (González, 2005: 94). However, in the process of tested experimental social investigation, these problems disappear as the evidence for connectivity and intensity of interaction are fixed in time. To begin, in belonging to an online group, online social networks offer a formula which ensures that the members can get to know and observe each other mutually, serving as the lists provided and utilized when dealing with socio-centric networks in the methodology of social network analysis. Problems of data collection also disappear as the process carried out to analyse the contents found in online social networks is done so by



means of virtual ethnography, or netnography, enabling one to perform participant observation over a given period of time. Online records, which store the interactions had on online social networks, provide advantages when it comes to being able to carry out a systematic observation of the data left therein. This process, therefore, has enabled us to observe the interactions had in the online universe, specifically in online social networks, with the advantage that every interaction is registered as an imprint that can be consulted at any time. The ‘continuum’ (Del Fresno, 2015) that online social networks provides makes longitudinal analysis far easier. From the mining and analysis of the data registered in online social networks, it has been possible to extract the information and longitudinally verify social connectivity, interactions and behaviours, which, in turn, has enable us to unearth and deduce a great deal of information.

That closes the debate, therefore, on the artificiality of social technology (Sajuria, 2013) given that social technology, in fact, provides a means of communication that complements offline communication (Wellman, 2001) and reflects offline sociability (Sajuria, 2013). We are dealing with a social medium that allows us to carry out a participant observation akin to that which the anthropologist Whyte (1943) was able to with his ethnographic immersion and study of a Boston street corner in a gang neighbourhood inhabited mostly by Italian immigrants, and from which he based his masterwork *Street Corner Society*.

When the investigation got underway the first thing that had to be done was to find out if the organizations and known professionals in the offline reality had profiles on online social networks and, above all, discover if these mediums were

being given an applied use. Apart from discovering that professionals had joined online social networks it was equally interesting to note the chronological order in which they had joined. But beyond simply learning of the growing presence in online social networks, with regard to both organizations and professionals, it was interesting to see the manner in which the professionals used these mediums. In our case study we have regarded the utilisation of online social networks as applied to the field of social intervention as an innovation. Grounded in the fact that using a tool of mass and multilateral communication, like online social networks, within the field of social intervention gives added value to those processes of communication, cooperation and coordination. Considering both premises, i.e. said presence in online social networks and its applied use within the field of social intervention, we sought to verify the very first moment in which professionals gave these tools an applied use. At first, it turned out to be significantly less engaging to bear out that the practice of applying this tool's usefulness had been adopted by all the professionals observed throughout this investigation, regardless of there being some who had utilised it before or after or to a greater or lesser extent. The time it took for all the professionals observed to apply this tool to social intervention was very short, in fact less than a year. The diffusion process of this innovation, therefore, took place in a very short span of time.

Once we verified the progressive and generalized applied use the professional participants made of online social networks, we sought to uncover the relationship between the moment in which these professionals adopted this innovation and the position they occupied within the analysed social structure. Both the position within the offline and online reality were taken into consideration, as

both realities serve as communicative channels from which comparisons can be made. In order to determine the structural position of the actors we relied on an indicator of social connectivity, to be precise, degree centrality, which indicates the number of actors, in this case, currently connected to online social networks. Rogers (1962) related this popularity to leadership. That is, by virtue of the extent of the social connectivity each agent possesses, they have a particular the degree of popularity on the network. From this theory we examined whether the popularity possessed by the agents within online social networks was indeed able to condition the moment of the innovation's adoption. As such, we employed various theoretical models pertaining to the innovation's spread and adoption. As mentioned earlier, we relied on Roger's theoretical model of innovation diffusion (1962). His model demonstrates that the moment at which the innovation is adopted is related to the leadership position within a given social structure and that the patterns of adoption can be generally delineated, as per the moment of adoption, in the form of an *S*. This theory explains that occupying a more central position in this structure will determine that the innovation be adopted later for fear of risking a reputable position by using an innovation which has yet to be verified and legitimized by the group of actors. This correlation leans on the categorization of adopters designed by Rogers (1958). The segments comprising his model *Innovativeness* were then assigned four categories: 1) Innovators, those who adopt the innovation before anyone else; 2) Early Adopters, those who adopt the innovation shortly after the Innovators; 3) Majority, those who adopt the innovation after the value of its use is assessed; 4) Laggards, those who adopt the innovation late.

Once the data concerning the applied use of online social networks within the field of social intervention had been collected and analysed, we were able to verify that the *S* curve recurs unfailingly. Moreover, after having analysed the participants' position with respect to the innovation's adoption, it became evident that the precursors in the applied use of this technological tool are those professionals who are found in a less central position within the online social structure. In other words, the Early Adopters are those who, at first, may have less of an aversion to the potential risk as they, due to their minor popularity, have less to lose (Becker, 1970). Thus, having determined the moment of the innovation's adoption for each of the observed professionals and, in turn, having categorised the data using the theoretical model of *Innovativeness* (Rogers, 1958), we find that those who display greater social connectivity and, owing to that, greater leadership (Rogers, 1962), are found within the category of Majority. This means that they decided to wait before employing this technological tool of social communication until they had assessed its worth and, by so doing, diminished their uncertainty about it.

Furthermore, based on the type and size of the organization to which one belongs, we were able to differentiate distinct moments of the innovation's adoption. Those professionals linked to organizations belonging to public administration took longer to adopt the innovation than those who work for non-profit organizations. Perhaps the more bureaucratized behaviour and culture more prone to adhere to the rules and the rational expectations of civil society on the part of these public organizations, have fettered the professionals who work there with respect to their decision to adopt the innovation, which may be due to the fear of a possible sanction

for deviant behaviour. This hypothesis on how the organizational culture and even the character of the leaders within such organizations can affect the adoption and diffusion of innovation could be tested in future investigations.

In the methodology of network analysis, social connectivity, analysed in this case within the universe of online social networks, indicates the manner in which the members are connected, that is, how many and what type of professionals each individual professional is connected to on online social networks. It is central to point out that, throughout our investigation, online connectivity has been constantly compared to the connectivity occurring in the offline reality, and that this comparison is based on both the distribution of professionals within their organizations and the foci of affinity they share (type of organization, line of work, collective action, geographic proximity, etc.). Social connectivity, analysed under the lenses of closeness, degree, and betweenness centrality, based on the methodology of social network analysis, reveals to what extent the professionals are connected as well as the quality of those connections within the framework of the social structure being studied. In other words, we are seeing how professionals belonging to organizations which enact policies of active social inclusion within the area observed connect with each another once they have been brought together in an online group wherein they can meet, get to know and observe one another. In order to facilitate this possible connection between professionals, the entire year 2011-2012 was allowed to elapse while the year 2012-2013 was set aside so as to longitudinally observe the interrelationships and interactions. Stemming from the hypothesis that online relationships could serve as a reflection of offline relationships on the basis of sharing certain foci of affinity, we compared the distribution of professionals in the

offline reality of the organizations with the social connectivity within online social networks, specifically LinkedIn, Twitter and, in particular, Facebook.

In part, we wanted to find out what the social distance between professionals was. We started from the most recent evidence put forth by similar investigations and analysed from within this theoretical framework. These investigations established the average distance between each pair of strangers at 4 steps. In our case study, the results reveal that the average distance was reduced to 2.73 steps. This means that the online social structure we analysed possesses a high degree of cohesion as there are, on average, less than 3 steps between professionals. In this same vein, the ratio of the diameter which delimits the maximum length between the shortest paths to any node is 5 steps, very close to the average calculated for the social network Facebook (4). The indicators, therefore, show that we are dealing with a very tight network in which contact can be easily established with any professional in few steps. This might have to do with the meso-level being evaluated, that is, organizations as social structures which intermediate the relationships. It may also be due to the fact that the professionals share certain foci of affinity such as geographical proximity, the same line of work, the labour of social intervention, etc. Observing the communities and examining the similitude of affinities upon which we have based the analysis and interpretation of the results, the patterns which emerged within the online social networks can be explained by the configuration of communities and the connections between such communities on the basis of the underlying foci of affinity and the relationships between the professionals with respect to these foci. Analysing always from the offline-online dichotomy which allows us to compare and ascertain if there is concomitance between these spheres of

reality, the results demonstrate that the organization of social bonds according to shared foci of affinity in the offline reality reflect certain patterns of connection in the online reality. The online communities encountered reveal a high level of affinity between their components. Some affinities appear very pronounced in the sense that the characteristics which are shared by the components occur in very high proportion, surpassing in each one of these affinities certain percentages of connection to these affinities which exceed 80%, in many cases 90%, of the members which share them. In order to safeguard the privacy and anonymity of the professionals as well as the organizations, we examined common characteristics at the meso-level which transcended the level of both parts. That is, certain common typologies that may be shared such as type of organization (large/small; public/private; Public Administration/NGO; local/supralocal; collective action; line of work; etc.), always taking care not to point out any single organization or professional by strictly adhering to the ethical approach regarding the treatment of information contained in the social networks of the University of Washington. From the analysed results, we were able to verify that the manner of connection within the online environment reflected the manner of connection within the offline reality. In other words, when belonging to the same organization, the professionals also tend to connect with one another online. While this correspondence between the online connection of the observed agents and manner of their distribution within the same organizations in the offline reality many seem obvious it is nevertheless interesting, even more so when visualised graphically and made manifest in the data. There are other characteristics of organizations, such as size and typology, which act as identifying links for professionals and which are perceived as foci of affinity in the configuration of communities. If the organization is large, it is more likely that its

professionals will form a single online community. It can be interpreted that by being a larger organization and, therefore, possessing greater resources, its professionals do not need to seek out a high level of social openness. At a higher level of abstraction, we were able to observe how the professionals belonging to the same type of organization (e.g.: Public Administration or NGOs) connect with one another on online social networks on that basis or even on the basis of competition stemming from that organization (regional or local). The operational environment also enables professionals to connect to one another to a greater extent. Even if we add to the theoretical framework the dissociation between the locality and communities as a unifying factor (Wellman, 2001), the fact remains that this factor has been shown, in some measure, to contribute to the possible online connection. It has been established that this dissociation is incomplete. While it indeed has an impact on affinity with respect to particular foci, whether on account of common interests or characteristics, it can also be found, to a certain degree, in this geographical link. Another aspect that affects the modus of coming together in the online universe has to do with the line of work they share (Guidance, Education, Intermediation, Business). Those professionals who share a common line of work connect more with one another. All of these characteristics bolster what Granovetter (1973) labelled homogeneity or what Lin (2008) branded as homophily, which explains how groups and communities are formed by identifying similar others with similar affinities.

Yet, while analysing data on the socio-structural characteristics of the members of the online group (age, sex, education), the question arose as to whether the professionals reckoned with the necessary diverse characteristics so that during interaction with the rest there might occur what Sennet (2008) termed disruptive



innovation. That is, the innovation that can materialise when diverse persons, each possessing distinct characteristics, are able to look at the same object from different perspectives, thus enabling them to find previously unobserved connections.

Following the same line of argumentation, Florida (1995), while analysing the level of creativity in cities, found that cultural, educational and generational diversity bolstered the creation of ideas when said diversity is adequately channelled towards a common goal. However, this diversity does not appear in our case as all the profiles of the observed participants are very similar and thus lean towards a certain homophily (Lin, 2001). Yet, these online communities serve as a reflection of what occurs in the offline reality, i.e. they talk about the same things, they know about the same things, and by virtue of that they are unable to produce any sort of contrast that would give way to a divergent way of thinking. What occurs, therefore, is what Burt (2005) calls 'closure'. In other words, such communities or groups look inward much more than outward. This turns out to be advantageous as members of such groups recognize each other as equals, which in turn may benefit the stability of the group given that they trust in their ability to communicate on the basis that they understand each other, that they speak the same 'professional language'. They recognize the jargon and are comfortable in it. This can create the necessary trust, outlined by Coleman (1988), which enables members to spread ideas and exchange information and knowledge. In theory and owing to the existent homogeneity there will always be very similar information and very recurrent ideas. Nevertheless, within the existent online communities, an openness towards new perspectives also occurs by way of those participants which Burt (2005) refers to as bridges. Depending on their position and how capable they are of negotiating the structural voids that exist between each one of the homogenous and closed groups, these professionals may

prompt an openness to new information and ideas. The evidence gathered from the results reinforces the idea pertaining to the strength of weak bonds (Granovetter, 1973), confirming that there are professionals who carry non-redundant information from one group to another. Indeed, both mechanisms discussed by Burt (2005), closure and openness, appear. These are both necessary and concomitant, striking the requisite balance to allow for non-redundant information to flow within communities as well as between them. That is, information that can flow inside a given community and possible intermediating nodes which traverse the voids between communities dispersing information among them.

According to the contacts one has, this social connectivity related to leadership within the universe of online social networks may also be regarded as a bandwidth within each online social network. Being friends, contacts or whatever other term used to demonstrate that two personal profiles have connected on online social networks, determines the quantity and quality of information that may be accessed. In the online universe, with the consolidation of the Internet, the massive creation of websites and blogs meant that organizations and even individuals would have particular channels through which information could be provided to others. Initially this implied an evolution which would grant access to a vast amount of information; however, given the complexity of the online universe today, this requires an unrelenting effort on behalf of one wishing to stay up to date by means of well-filtered information. Given the speed at which information appears and becomes obsolescent, it is easy to imagine the cost of uploading information onto each website, which are specifically managed by professionals trained in the design, programming and running of websites, but who generally do not manage the content

uploaded onto those very sites. It can be said that there are third parties in charge of offloading the contents that a particular organization delivers to them, whether to be worked on directly or indirectly through an agency that manages the task.

Considering the ever-increasing speed of information's dynamism, this adds a level of bureaucracy which can slow the means of providing information. Moreover, this information is usually controlled by hierarchies which ensure that the posts shared on these sites are generally very corporative and very impersonal. The appearance of online social networks changed how information was shared, not only at the level of organizations—which continue to incorporate these channels in a similar way to how it is done on websites—but also among professionals who have found a tool which allows them to communicate in an independent and more adroit manner with their clients as well as with other professionals in their field. These professionals no longer require specific knowledge pertaining to the design, programming and management of websites as online social networks have become very accessible, intuitive and practical tools of communication and information exchange for everyone, regardless of one's cultural and educational level. Each individual is able to communicate and share whatever information they want. Given these circumstances, an effort has been made regarding the design of our experimental investigation to ensure that the observed online profiles were eminently personal. As such, we were able to analyse the behaviour of the organizations for which they worked. In other words, an approach that goes from the micro to the meso, from the sum total of what is done on individual online profiles we arrive at what organizational structures do. The power of the online social networks we examined during this investigation resides in the capacity to exchange and access information,

as well as in the massive presence of persons. On that basis, we have analysed the material shared on these networks.

From participant observation, in a process of online ethnography, the capacity to produce and consume material easily and adeptly has been substantiated by our investigation, thus making it a functional tool for communication, cooperation and exchange of information among professionals. The ratio of contributions in the *ad hoc* online group confirms this. Over the course of the year the amount of contributions (864/year) far exceeded (72/month) our expectations. It has become an indispensable and largely incorporated tool in the daily routine of professionals. But beyond the importance of the amount of these contributions, it is imperative to underscore their quality. As there are no established formal patterns with respect to what should be shared on the online group, it is interesting that no information slipped in that was extraneous to the group's work objectives. From this, the importance professionals have placed on this tool can be inferred. Moreover, it can be deduced that when the responsibility is personal rather than organizational, professionals take care of their reputation, perhaps because they know they can be observed by other professionals and even by those holding positions at superior hierarchical levels. Informally, we received comments from the professionals which illustrate the importance of this tool: 'the first thing I do when I get to work is connect to the online social networks and look at the group *Red por el Empleo Málaga*' (Network for Employment Malaga); 'it's like a magazine that keeps you up to date and that I've learned more from than many courses I've taken'. Yet, while each and every one of the professionals used their online personal profile to share information related to employment and training, in the online group—the core of this

investigation—they therein consumed the information provided by the more active professionals (25%). The fact that only a quarter of the professionals contributed information in no way detracts from the importance of the overwhelming amount of contributions, 864 in one year, 72 per month.

Yet, going beyond the importance of the contributions—undoubtedly a very interesting factor with regard to cooperation, especially in view of the quantity and quality of the contributions—, it is also conceivable to postulate a strategic vision. From the evaluation of the spontaneity and voluntarism in the professionals' contributions to these social networks, it is possible to come to terms with the synergy squandered, as the organizations lack an agreed upon strategy from which to streamline the efforts of the professionals in an endeavour to achieve the necessary coordination to cut back on transaction costs and foment collective training. It is a difficult balance as organizations must respect the initial spontaneity and relative freedom the professionals have when it comes to sharing and reading posts. This initial spontaneity in the network's applied use, however, is most certainly relative given the sensation of being observed by one's superiors within the organization. This is made evident by the near lack of critical and dissenting posts made by the professionals about their organizations. Yet undoubtedly, given the constant profusion of quality information shared on these networks, it may be possible to maximise this by making the most of the leeway which exists. Online social capital posits a very important benefit, and even more so if there exists a strategic approach capable of seeing it as such rather than as something unexpected. Furthermore, the benefit of social capital does not lend itself merely to the purposes of forming online coalitions and improving communication, cooperation and coordination among

professionals, but also to future analyses of the impact that this generalized use may be having on the social inclusion of the users of these services.

Social work and intervention always attempt to find solutions to the needs of persons or collectives. Accordingly, a number of resources emerge that usually emanate from the legitimization of these needs (Alonso, 1998), which is given expression in the development of regulations that order the development of the action. Social work and intervention are in extremely close contact with persons, very much on the front line, which allows for the identification of needs that have yet to become standardized and legitimized as such. Thus, on many occasions, by being so close to this social reality one gains a very current and profound understanding of reality (Fresno and López, 2013). In this sense, social workers become witnesses of social reality's unfolding and of how the existing solutions to the problems faced therein can be improved. Moreover, in their role as knowledgeable experts on the different resources available, they boast a broad vision of the distinct possibilities and how to best utilize them. Often, there are latent needs which are not covered and require a certain imaginative flare in order to implement adequate solutions. It is not about investing more in new resources but rather finding a way to make the most of what is already at hand. Our case study has dealt with the phase of social intervention proximate the possibility of finding employment and, along with that, a pool of resources which help to free a person from the attention, protection and monitoring of social services and thereby help to procure social inclusion. Once an individual's or collective's primary needs are met, it is imperative that the social work and intervention performed proactively deal with prevention and attempt to find solutions of a structural nature (Alonso, 1998). Becoming employed gives structure to one's

everyday routine; it improves the self-esteem of members of the family unit; it provides resources. Indeed, in many cases, it is the key which unlocks the solution to one's problems (Jahoda, 1982). Accordingly, it is vital that the job placement phase constitute a foundational pillar among the various phases of intervention social workers perform, with the aim that it is carried out in an integral and coordinated manner so as to guarantee the greatest yield on said social investment. It is during this phase that the social services rendered cease to provide individual attention and become preoccupied with employment services. Separating these interventions fragments the services performed and squanders all the work previously done. As soon as the service users recognize the utter lack of coordination, cooperation and communication between services and professionals and are, as usual, forced to start from scratch, they themselves delegitimize the intervention. Moreover, it has been shown that the interventions rendered are highly individualized and thus, the very valuable opportunity for the possible implementation of community strengthening is lost. In other words, working together, professionals and service users may very well be able to respond to their social problems. Today's society gives priority to the access of information when it comes to finding opportunities as well as finding employment; it is thus vital to have quality social capital in order to network well and, hopefully, unearth these opportunities. Despite the spike in individualism, new ways of socialising are emerging on the internet and its services of online social networks which have incorporated tools enabling users to become closer. The transition from industrial society to information society has had a significant impact on work and social intervention (Del Fresno, 2015). The benefits of this transition include telementoring, opportunities for interactive education and supervision provided by online work groups (Csiernick *et al*, 2006). The massive presence of

people of wildly different characteristics and statuses found on online social networks, along with the frequency of their use of said networks, must not go unnoticed by the professionals working in the field of active social inclusion. These professionals work with information, which is their principal commodity. To properly give it to the services users they assist, they need to be very up to date and well-equipped with this information. This no longer merely involves knowing the sources of information different websites provide but also searching for methods to filter the enormous amount of information, which is, in itself, a colossal task. Easy access to, and the possibility to produce and propagate information, has provided new approaches to solving the problems found in the offline reality concerning cooperation, communication and coordination. It can be said that the appearance of online social networks has freed users from their role of consumers by having also made them producers. It is crucial, therefore, to be up to date on current information, especially in contexts of saturation and scarcity of opportunities wherein the one who gets there first has a better chance of capitalizing on said information.

In keeping with this analysis, ways to improve connections between organizations and professionals who work there should be considered. At a moment where the incorporation of technology to further the integration of information and knowledge is easy but money is short, we should be reconsidering possible strategies to make these processes more effective and efficient. The services associated with the phase of active social inclusion are allocated for the use and provision of information so that unemployed persons can find a job that gives them a relatively stable source of income, thus facilitating social integration and providing them with a dignified life. In today's world, in what Castells (1997) has called the 'information



society', the ability to access information and knowledge is synonymous with opportunities. But access alone will not cut it, you have to get to the information first. The speed at which particular information becomes obsolescent has accelerated exponentially since the birth of the internet and its forceful entry into our daily lives (Stehr, 2000). Technology has also changed the procedures of social work by offering new ways to enact services and obtain information (Del Fresno, 2015). Yet, it is not just about obtaining it but rather knowing how to filter out quality information from the vast ocean of information available (Stehr, 2000). Services geared towards active social inclusion, therefore, should develop techniques that allow people to gain quick access to quality information. The challenges this entails requires a special set of skills and knowledge that will provide the best practises available [...] current and forthcoming technologies are changing the nature of the procedures utilized by social workers (NASW and ASWB, 2005: 4). We need these services and the professionals who provide them to be able to work together and network in order to produce content so that persons with lower educational levels are able to seize opportunities. Accordingly, part of the social work and intervention these days should be focused on narrowing the digital gap (NASW and ASWB, 2005: 5) that exists most markedly between the service users and the services themselves. Moreover, running parallel to information access via the internet, the traditional ways of gaining access to information still persist, namely: conventional contacts and traditional social networks. Thus, possessing broad and quality social capital is still of major import. But today, building one's social capital via the internet is also possible. The customs and manners by which we connect with one another in society has changed substantially with the consolidation of the internet (Boyd, Ellison, 2008). There are tools and services within this digital social system

that enables one to build relational capital in digital environments that complement the offline networks of contact. On average, people spend two hours per day on online social networks; consequently, they have become a very interesting locus of confluence which social work and intervention must not ignore (Urueña, Ferrari, Blanco, and Valdecasa, 2011). On account of their low cost and user-friendliness, online social networks have the ability to appeal to people that, in theory, neither use nor have the capacity to use the internet; but they can, however, find themselves making the internet work for them without actually being aware of it. In other words, it just so happens that some people fail to identify the use of online social networks with using the internet to obtain relevant and valuable information. And what is worse, not even the organizations themselves are aware of the opportunity this implies—that people with little cultural capital and practically bereft of any technological aptitude are indeed capable of using, intuitively, online social networks. Failing to see this opportunity may have to do with the fact that, at first, online social networks, Facebook in particular, were used for entertainment purposes and are now more associated with marketing. In our case study, however, we were able to observe how these professionals conduct themselves, beyond the criteria of the organizations that, with their own online personal profiles, decided to participate. Nonetheless, there is still a lot of work to be done in order to turn such networks strictly into an instrument through which information of interest reaches the user. Moreover, there is plenty room for manoeuvre regarding the development of relational strategies for the creation of inter-organizational online networks as well as collective training networks among professionals that advance the spread of information and knowledge for those less adept at using new technologies. Apart from providing virtual space for the access of information, we should be developing

deliberate strategies for community building, for community empowerment whereby mutual online support networks are created and maintained in a way that allows users to feel close to one another and participate in the exchange of information and knowledge. First, for this to happen, it is necessary that the professionals using these online tools among themselves are able to do so efficaciously, that they are able to strategically recognize the potential of these tools, that they are able to use them to gain greater access to information, to make better connections and thus be able to procure a greater amount of non-redundant information. It is also necessary that the strategies of cooperation networks amongst service users and agencies can be analysed with the aim of making better use of these networks. This does not simply involve establishing particular strategies and designing suitable structures for cooperation, but also being able to assess the scope of social capital together with these methods of connection and collaboration, of community and network building.