

Termes de Referència

Recol·lecció d'informació qualitativa per analitzar la implementació del programa "Agilitza't" de Save the Children Espanya

1.1 Context i fonamentació

Save the Children Espanya ha creat [Impact](#) un Laboratori d'Innovació i experimentació social per a la generació i testeig de noves i millors solucions (projectes, metodologies, enfocaments, serveis) als reptes estratègics de la infància a Espanya, per obtenir evidències rigoroses del seu impacte i escalar-les a polítiques i programes públics.

Com a part d'aquest objectiu, Impact treballa de prop amb Administracions Públiques, Investigadors Acadèmics, infants i famílies per dissenyar i avaluar solucions a reptes urgents per a la infància. Un d'aquests reptes que pot afectar directament la situació socioeconòmica dels infants és el non-take up de prestacions socials, definit com la situació en què persones elegibles per a una prestació social no la sol·liciten ni hi accedeixen. Això pot ocórrer per desconeixement sobre la seva elegibilitat, el procés de sol·licitud o manca d'eines (alfabetització digital, accés a ordinador, a internet, etc.) per fer el procés necessari per accedir-hi.

Tot i que el non-take up (% de persones que no accedeixen a la prestació tot i ser elegibles) varia entre prestacions socials i comunitats autònomes, hi ha prestacions que són de particular interès. Per exemple, en el cas de l'Ingrés Mínim Vital (IMV), el non take-up ha superat el 50% els darrers anys. Entre 2022 i 2023 amb prou feines es va reduir del 58% al 56%. En el cas del Complement d'Ajuda per a la Infància (CAPI), el 73% de la població elegible no el va sol·licitar el 2023. De la mateixa manera, mitjançant la implementació d'un dels programes de Save the Children (SCE) el 2023, es va identificar que el 31% de les famílies ateses amb ingressos que els permetrien sol·licitar l'IMV no ho havien fet.

A Catalunya, la situació és més greu: es troba entre les cinc comunitats autònomes amb taxes més altes de non take-up tant en IMV com en CAPI (67% i 79%, respectivament). A més, el 2022 només l'11,2% de la població sota el llindar de pobresa va accedir a la Renda Garantida de Ciutadania, i únicament el 10,7% dels infants empobrits la rebien.

La literatura mostra que algunes de les principals raons darrere del non take-up són la manca d'informació de la població elegible sobre la seva possibilitat d'accedir a aquestes prestacions, la baixa alfabetització digital, la manca d'accés a internet i la dificultat per entendre els diferents requisits i processos per sol·licitar aquestes prestacions.

Per afrontar aquest repte, amb finançament del Departament de Drets Socials i Inclusió de Catalunya, Save the Children ha creat "Agilitza't", un programa d'atenció i suport en la gestió de sol·licituds de prestacions socials per impulsar el take-up de les tres prestacions socials esmentades anteriorment. "Agilitza't" és un programa que es caracteritza per dos elements crucials:

- **Oficina integral d'acompanyament** ubicada en una localització estratègica, propera a altres oficines de serveis socials i entitats de caire social, i que proporciona suport personalitzat per a la identificació de prestacions a les quals les famílies són elegibles i la gestió de tràmits necessaris per sol·licitar-les (principalment IMV, CAPI i Renda Garantida de Ciutadania).
- **Xatbot per assistir en el procés de sol·licitud**, un format conversacional que l'equip de Save the Children pot utilitzar per identificar de manera àgil les prestacions a les quals són elegibles les famílies segons les seves característiques i els tràmits necessaris.

1.2 Objecte de la consultoria

Per maximitzar l'aprenentatge darrere la implementació d'"Agilitza't" i així aportar a la discussió de política pública referent al non take-up, Save the Children vol realitzar una investigació qualitativa per analitzar les barreres i elements facilitadors darrere la implementació del programa, així com la seva continuïtat i sostenibilitat.

Per això es requereix els serveis d'un equip que s'encarregui de la recollida, sistematització i anàlisi d'informació **qualitativa** per contribuir a l'estudi d'impacte del programa "Agilitza't" a cinc barris ubicats en cinc territoris de **Catalunya: Badalona, Manresa, Lleida, Tortosa i Girona**.¹

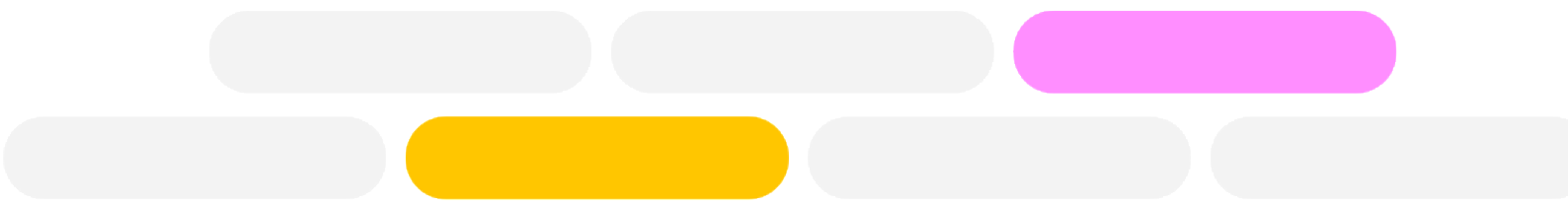
La investigació qualitativa està orientada a recollir informació de **participants del programa, equip implementador i actores rellevants** en l'ecosistema de serveis socials a cada territori.²

Els eixos d'avaluació que Save the Children vol cobrir són:

Generació de resultats	Comprèn els factors que afecten l'assoliment amb èxit dels resultats en el marc del projecte. En aquest cas, quins elements són els que afecten als participants de cara a sol·licitar amb èxit les prestacions a les quals són elegibles.
Satisfacció de les persones usuàries	Orientat a entendre com de satisfets estan les persones beneficiàries i l'equip d'implementació amb la

¹ Donats els territoris on s'ubica el programa, l'equip d'investigació a càrrec de la recollida ha d'estar en la possibilitat de conduir les entrevistes i grups focals en català i castellà

² La mostra no està tancada i pot experimentar variacions; tanmateix, en cada territori es preveu dur a terme un **màxim de quatre grups focals amb famílies. Hi ha dues persones responsables de l'atenció a les famílies en cada territori, i es preveu entrevistar entre tres i cinc actors rellevants** en cada territori.



	metodologia, recursos disponibles i processos, i quins factors incideixen en la participació i retenció dels participants.
Qualitat de la implementació	Enfocament en els elements que faciliten o dificulten la implementació i si la implementació es duu a terme segons els lineaments establerts.
Sostenibilitat	Comprèn l'anàlisi de com es podria garantir la sostenibilitat operativa, logística, financera i dels efectes positius del programa a llarg termini.
Potencial d'escalabilitat	Analitza els factors que condicionen la implementació del programa a major escala i quines serien les barres, elements facilitadors i costos associats a continuar implementant el programa a major escala.

Els objectius específics son:

- Definir la mostra a entrevistar o a incloure en grups focals en funció de les necessitats d'aprenentatge de la investigació
- Fer-se càrrec de l'organització logística per a les activitats de recollida d'informació amb suport de l'equip de Save the Children
- Desenvolupar instruments de recollida qualitativa en col·laboració amb l'equip de Save the Children
- Recol·lectar informació de participants, equip implementador i actors rellevants i contestar les preguntes d'aprenentatge d'interès per al programa "Agilitza't". La recollida podrà ser presencial o virtual depenent del perfil a entrevistar.
- Sistematitzar i analitzar la informació per donar resposta a les necessitats investigadores del programa

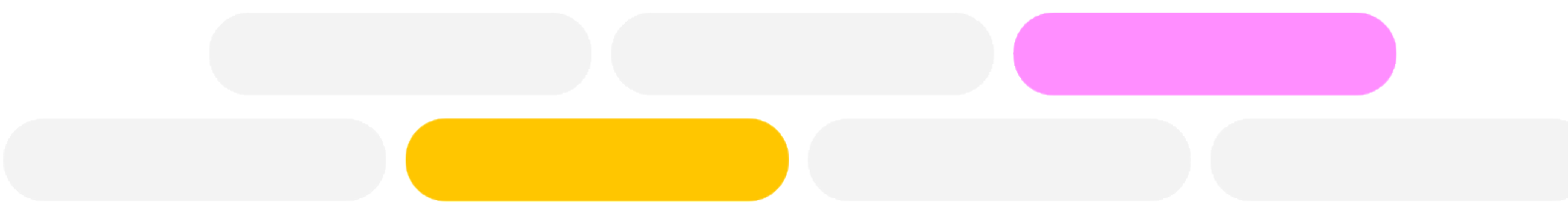
1.3 Lliurables

A continuació, es descriuen els productes esperats:

- Pla de treball de les activitats a desenvolupar
- Instruments de recollida per a cada tipus de perfil (participants, equip implementador, actors rellevants)
- Informe de resultats de la investigació qualitativa que doni resposta a les preguntes clau d'aprenentatge del programa en versió PowerPoint

1.4 Calendarització

Es preveu el següent calendari d'execució del treball de camp:



Setembre	Octubre	Novembre
Entrevistes o grups focals amb famílies participants	- Entrevistes o grups focals amb equip d'atenció a famílies - Entrevistes a personal d'ajuntaments i altres organitzacions rellevants	Entrevistes a personal de SCE

1.5 Pressupost

Cada oferta realitzarà una proposta de pressupost, amb tots els impostos inclosos, per a la realització d'aquest servei.

1.6 Instruccions per a la postulació

Per participar, s'ha d'enviar al correu impact@savethechildren.es

- Descripció dels perfils de l'equip consultor que demostrin experiència en mètodes i processos d'investigació qualitativa
- Breu relatoria de l'experiència de l'organització o equip explicant l'experiència prèvia en l'execució d'investigacions similars a la requerida en el marc d'aquesta convocatòria
- Proposta econòmica

