

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 clau:

- **Oficina integral d'acompanyament** ubicada en una localització estratègica, propera a altres oficines de serveis socials i entitats de caire social, que proporciona suport personalitzat per a la identificació de prestacions a les quals les famílies tenen dret i per a la gestió dels tràmits necessaris per sol·licitar-les (principalment l'IMV, la CAPI i la Renda Garantida de Ciutadania).
- **Xatbot per assistir en el procés de sol·licitud**, en format conversacional, que l'equip de Save the Children pot utilitzar per identificar de manera àgil les prestacions a les quals tenen dret les famílies segons les seves característiques, així com 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 satisfactori dels resultats en el marc del projecte. En aquest cas, quins elements influeixen en el fet que les persones participants puguin sol·licitar amb èxit les prestacions a les quals tenen dret.
Satisfacció de les persones usuàries	Orientat a entendre fins a quin punt estan satisfetes les persones beneficiàries i l'equip d'implementació amb

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. Es considerarà un valor afegit que l'equip disposi de capacitats i eines per dur a terme entrevistes en àrab, si el context d'implementació així ho demana.

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 per territori.**

	la metodologia, els recursos disponibles i els processos, així com quins factors incideixen en la participació i la retenció dels participants.
Qualitat de la implementació	Enfocament en els elements que faciliten o dificulten la implementació, i en si aquesta 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, així com les barreres, els elements facilitadors i els costos associats a continuar implementant el programa a major escala.

Els objectius específics són:

- Definir la mostra a entrevistar o a incloure en grups focals, en funció de les necessitats d'aprenentatge de la recerca.
- Assumir l'organització logística de les activitats de recollida d'informació, amb el suport de l'equip de Save the Children.
- Desenvolupar els instruments de recollida qualitativa en col·laboració amb l'equip de Save the Children.
- Recollir informació de les persones participants, de l'equip implementador i dels actors rellevants, i respondre les preguntes d'aprenentatge d'interès per al programa "Agilitza't". La recollida podrà ser presencial o virtual, segons el perfil a entrevistar.
- Sistematitzar i analitzar la informació per respondre a les necessitats d'investigació 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) i les relatories resultants de la seva aplicació.
- Informe de resultats de la recerca qualitativa, en català i castellà, que doni resposta a les preguntes clau d'aprenentatge del programa, acompanyat d'un resum en format presentació per a la seva divulgació.

1.4 Calendarització

Es preveu el calendari següent per a l'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 proposta haurà d'incloure un pressupost amb tots els impostos inclosos. L'import màxim no podrà excedir els 20.000 euros pel total del 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 acreditin experiència en mètodes i processos d'investigació qualitativa
- Breu relatoria de l'experiència de l'organització o de l'equip, explicant l'experiència prèvia en l'execució de recerques similars a la requerida en el marc d'aquesta convocatòria.
- Proposta tècnica basada en els paràmetres especificats.
- Proposta econòmica.

