



**ENQUESTA
SOCIOLINGÜÍSTICA AL PERSONAL
DE L'AJUNTAMENT D'ALACANT
(2016)**

**Brauli Montoya Abat
Antoni Mas i Miralles
(Universitat d'Alacant)**

1. Presentació

Amb l'objectiu de conèixer la situació sociolingüística de l'Ajuntament d'Alacant amb vistes a implementar una política lingüística adequada per a la normalització del valencià, la corporació municipal ens va encarregar una enquesta a fi de conèixer la situació sociolingüística de la plantilla municipal. Aquest estudi es va dur a terme durant el curs 2015-2016. Dos estudiants del grau de Filologia Catalana (José Luis Esteve i Marta Soriano) i un del Màster d'Assessorament Lingüístic i Cultura Literària (Sergi Alonso) es van encarregar de passar un qüestionari compost per 17 preguntes sobre el coneixement, els usos i les actituds dels treballadors al servei de la corporació municipal (vegeu Annex). Les entrevistes es van desenvolupar als llocs de treball de cada subjecte i van ser plantejades –oralment– en valencià. La majoria de subjectes van contestar sense problema en castellà excepte una minoria, que va demanar que se li formularen les preguntes en castellà. En el cas dels membres de la policia municipal, per necessitats del servei, no es va poder fer totes les entrevistes cara a cara i es va haver de deixar una part dels qüestionaris en la comissaria per a ser emplenats pels guàrdies en absència dels entrevistadors.

CARACTERÍSTIQUES CLASSIFICATÒRIES DE LA MOSTRA

<i>Lloc de treball (serveis o departaments)</i>	<i>Total</i>	<i>Entrevistats</i>
Acció Social	172	79 (12,1%)
Agència de Desenvolupament Local	29	14 (2,14%)
Alcaldia	6	5 (0,77%)
Comerç, Mercat, Sanitat i Consum	51	23 (3,52%)
Contractació	13	5 (0,77%)
Coordinació d'Àrees i Projectes	13	10 (1,53%)
Cultura	172	69 (10,57%)
Economia i Hisenda	42	18 (2,76%)
Educació	73	34 (5,21%)
Esports	87	20 (3,06%)
Estadística	16	13 (2,00%)
Festes	8	4 (0,61%)
Igualtat	8	8 (1,23%)
Intervenció	23	13 (2,00%)
Joventut	14	11 (1,68%)
Modernització d'estructures municipals	33	23 (3,52%)
Ocupació de Via Pública i Conservació d'Immobles	29	17 (2,60%)
Participació Ciutadana	23	14 (2,14%)
Patronat de Turisme i Platges	14	10 (1,53%)
Policia Local	500	164 (25,11%)
Prevenió de Riscos Laborals	5	4 (0,61%)
Recursos Humans	27	19 (2,91%)
Trànsit, Transports i Mobilitat	60	31(4,75%)
Tresoreria	12	6 (0,92%)
Urbanisme	72	31(4,75%)
Altres	8	8 (1,26%)
Totals	2.176 (100%)	653 (30,01%)

Taula 1. Distribució de la mostra per llocs de treball

<i>Sexes</i>	<i>Dones</i>	<i>Homes</i>
653	362 (55,4%)	291 (44,5%)

Taula 2. Distribució de la mostra per sexes

<i>Edat</i>	<i>Fins als 45 anys</i>	<i>Entre els 46 i els 55 anys</i>	<i>De 56 o més anys</i>
<i>s</i>	<i>anys</i>	<i>anys</i>	<i>anys</i>

653	246 (37,2%)	317 (48,5%)	90 (13,7%)
-----	-------------	----------------------	------------

Taula 3. Distribució de la mostra segons grups d'edat

Destaquem en negreta les xifres sobre les quals volem cridar l'atenció. En aquest primer grup de taules, veiem els serveis municipals amb major nombre de personal i, per tant, de representació en la nostra mostra, on destaca el de la policia municipal, amb 500 individus i 164 entrevistats (un 25%). Per aquest motiu i per les especificitats del cos, que el diferencien de la resta del personal, que és sobretot administratiu, sovint en presentarem els resultats separats. En conjunt, la mostra es compon de 653 subjectes (un 30% de l'univers, els 2.176 treballadors municipals), on destaquen les dones (55%), amb 10 punts més que els homes, i els treballadors d'edat intermèdia (48,5%), amb 11 punts més que els més joves i gairebé 35 punts més que els majors. És una plantilla, doncs, relativament feminitzada i centrada, pel que fa a les edats, entre la quarantena i la cinquantena.

2. Resultats de l'enquesta

Distribuïm els resultats que presentem a continuació entre els que mostren els treballadors de l'Ajuntament "com a ciutadans", amb característiques pròpies de qualsevol ciutadà, independentment de la seua dedicació laboral, i "com a personal de l'Ajuntament", amb els trets més rellevants de cara a la tasca que desenvolupen per al municipi.

2.1. Com a ciutadans

Llengua primera	Valencià	Castellà	Totes dues	Valencià+Totes dues
653	41 (6,28%)	587 (89,89%)	25 (3,83%)	66 (10,1%)

Taula 4. Distribució de la mostra per llengua primera

Llengua primera	Valencià	Castellà	Totes dues	Valencià+Totes dues
164	7 (4,26%)	143 (87,19%)	14 (8,53%)	21 (12,8%)

Taula 5. Distribució per llengua primera en la policia local

El concepte de *llengua primera* –també dita *llengua inicial*– fa referència al de *llengua materna* tradicional, que hem descartat perquè al·ludeix només al sector femení entre els progenitors i no té en compte la socialització entre iguals. Justament per això darrer, a la vista del bilingüisme ambiental que condiona els catalanoparlants valencians, hem considerat que una part dels subjectes declararen que s'havien criat entre les dues llengües –valencià i castellà– i els hem sumat als qui declaren que tenen el valencià només. Tot i això, el percentatge de personal de l'Ajuntament que posseeix el valencià com a llengua inicial és molt reduït, un 10% (si presentem separatament el conjunt de la policia municipal, ens acostem a un 13%). Aquest percentatge tan esquivat de catalanoparlants naturals a la ciutat d'Alacant és fruit del procés d'interrupció de la transmissió intergeneracional de la nostra llengua que s'enceta a mitjan segle XIX entre les classes altes i que es va escampant del centre a la perifèria i, en aquesta, als sectors socials populars, que s'acaba castellanitzant totalment a mitjan segle XX (Montoya 1996). Només grups reduïts de parlants nascuts en els anys 50, 60 i 70 han arribat a rebre el valencià en família i, tret de comptades excepcions, no l'han transmès als seus descendents. D'una part d'aquest sector de la població deuen provenir els 66 treballadors de l'Ajuntament que declaren que tenen el valencià o totes dues llengües com a primeres (el 10% residual que hem vist).

Lloc de naixement / Llengua primera	Valencià	Castellà	Totes dues
Alacant	6 (0,92%)	389 (59,57%)	16 (2,45%)
Municipis de predomini lingüístic valencià (sense Alacant)	35 (5,36%)	48 (7,35%)	9 (1,38%)

Municipis de predomini lingüístic castellà	0 (0,00%)	150 (22,97%)	0 (0,00%)
Totals	41	587	25

Taula 6. Creuament de llengua primera amb lloc de naixement **de tot el personal**

<i>Personal de l'Ajuntament en general</i>	<i>Policia municipal</i>
77,02%	87,20%

Taula 7. Part del personal que ha nascut a Alacant o a municipis de predomini lingüístic valencià

<i>Lloc de residència / Llengua primera</i>	<i>Valencià</i>	<i>Castellà</i>	<i>Totes dues</i>
Alacant	23 (3,52%)	485 (74%)	19 (2,9%)
Municipis de l'Alacantí (sense Alacant)	6 (0,91%)	76 (11,6%)	3 (0,45%)
Municipis del Vinalopó (Alt, Mitjà i Baix)	9 (1,37%)	24 (3,67%)	4 (0,61%)
Municipis de l'Alcoià i del Comtat	1 (0,15%)	1(0,15%)	0
Municipis de la Marina Baixa	1(0,15%)	1(0,15%)	0
Totals	40	587	26

Taula 8. Creuament de llengua primera amb lloc de residència **de tot el personal**

La taula 6 ens mostra que dels 66 treballadors acabats de referir, la majoria (44) no han nascut a Alacant sinó a municipis veïns que han mantingut viva la transmissió del valencià fins al present; és a dir, un 66% dels qui declaren que tenen el valencià o totes dues llengües com a primeres no són alacantins nadius.

La taula 7 ens permet veure quin és el grau d'autoctonia del personal de l'Ajuntament en els municipis anomenats de predomini lingüístic valencià (inclosa Alacant, naturalment), en tant en quant és, en principi, un element "favorable" per al coneixement del valencià, i observem que entre els membres de la policia local és superior en 10 punts a la mitjana municipal. En canvi, no sembla que el lloc de residència en una àrea lingüística o una altra, siga significatiu en aquest sentit (taula 8).

<i>Grau de coneixement</i>	<i>entendre</i>	<i>parlar</i>	<i>llegir</i>	<i>escriure</i>
3 (normal; perfectament)	432 (66,1%)	103 (15,8%)	256 (39,2%)	65 (9,9%)
2 (es defensa; prou bé)	169 (25,9%)	150 (23,0%)	250 (38,3%)	123 (18,8%)
1 (una mica; un poc)	47 (7,2%)	242 (37%)	112 (17,1%)	239 (36,6%)
0 (gens)	5 (0,8)	158 (24,2%)	35 (5,4%)	226 (34,7%)

Taula 9. Coneixement del valencià repartit en quatre graus i quatre habilitats **de tot el personal**

<i>Grau de coneixement</i>	<i>entendre</i>	<i>parlar</i>	<i>llegir</i>	<i>escriure</i>
3 + 2 (bo o intermedi)	601 (90,2%)	253 (38,74%)	506 (77,48%)	188 (28,79%)
1 + 0 (precarí o nul)	52 (7,96%)	400 (61,25%)	147 (22,51%)	465 (71,20%)

Taula 10. Coneixement del valencià repartit en dos graus i quatre habilitats **de tot el personal**

<i>Valoració de l'entrevistador</i>	<i>Parlar</i>	
3 (normal; perfectament)	63 (12,9%)	3+2= 118 24,13%
2 (es defensa; prou bé)	55 (11,2%)	
1 (una mica; un poc)	96 (19,6%)	
0 (gens)	275 (56%)	
Total	489 (sense els 164 de la policia municipal)	

Taula 11. Habilitat de parlar valencià del subjecte segons la valoració subjectiva de l'entrevistador

<i>Grau de coneixement</i>	<i>entendre</i>	<i>parlar</i>	<i>llegir</i>	<i>escriure</i>
3 (normal; perfectament)	101 (61,58%)	38 (23,17%)	63 (38,41%)	22 (13,41%)
2 (es defensa; prou bé)	45 (27,43%)	47(28,65%)	56 (34,14%)	35 (21,34%)
1 (una mica; un poc)	15	53 (32,31%)	35	55

0 (gens)	3	26	10	52
----------	---	----	----	----

Taula 12. Coneixement del valencià repartit en quatre graus i quatre habilitats en la **polícia local (164)**

<i>Grau de coneixement</i>	<i>entendre</i>	<i>parlar</i>	<i>llegir</i>	<i>escriure</i>
3 + 2 (bo o intermedi)	146 (89,02%)	85 (51,82%)	119 (72,56%)	57 (34,75%)
1 + 0 (precarí o nul)	18	79	45	107

Taula 13. Coneixement del valencià repartit en dos graus i quatre habilitats en la **polícia local (164)**

Contrastem ara el 10,1% que tenen el valencià com a llengua primera (taula 4) amb el 15,8% que saben parlar-lo (taula 9), percentatge superior en 5,7 punts si considerem només aquesta habilitat en el seu grau “normal” (el més alt de coneixement: 3; taula 9); o, encara més, contrastem el mateix 10,1% de llengua inicial amb la suma dels qui el parlen “normal” i dels qui “s’hi defensen” (grau intermedi de coneixement: 2; taula 10), amb la qual cosa assolirem un 38,74% (28,64 punts més!). Tanmateix, això són dades declarades pels subjectes en l’entrevista, alguns dels quals la contestaven (paradoxalment) en castellà; si fem cas a l’observació dels entrevistadors sentint parlar els subjectes (excepte en el cas de la policia municipal, com hem advertit més amunt), aquest percentatge tan elevat es redueix fins a un 24,13% (taula 11). La diferència de +14,61 punts que hi ha fins al 38,74% pot ser deguda a la suma de dues actituds de signe contrari en els parlants: els qui sobrevaloren les seues destreses lingüístiques perquè troben que està ben vist mostrar que saben valencià (encara que no el dominen del tot = actitud positiva) i els qui opinen que amb les “quatre coses” que saben de valencià ja n’hi ha prou (per a ser una llengua que consideren de baixa categoria = actitud negativa). Si ara comparem aquests dos percentatges de catalanoparlants “en litigi”, el declarat pels mateixos subjectes (38,74%) i l’observat pels entrevistadors (24,13%), descobrim un paral·lelisme amb altres dades obtingudes amb metodologies equivalents:

	<i>entendre</i>	<i>parlar</i>	<i>Llegir</i>	<i>escriure</i>
2008	57,7	27,8	32,2	16,8
2011	78,0	32,6	46,3	22,2
2008-2011	+21,6	+4,8	+14-1	+5,4

Taula 14. Coneixement del valencià segons l’enquesta SIES de 2008 i el cens de 2011

És a dir, és més elevat el coneixement que prové dels censos, en què normalment són els ciutadans que contesten els qui emplen els quaderns censals (32,6%), que el coneixement que mostren les enquestes, en què els entrevistadors pregunten directament als subjectes (27,8%). Paral·lelament, quan depenem de la resposta dels subjectes, és més elevat el coneixement declarat (38,7%) que quan observem nosaltres mateixos quin és aquest coneixement realment (24,1%). Això sí, amb un advertiment important, estem comparant dos universos diferents: tota la població de la ciutat (en el cas del cens de l’IVE de 2011 i l’enquesta del SIES de 2008) i la plantilla de l’Ajuntament d’Alacant, amb un sector de la població en edat laboral i que és posseïdor d’una formació mínima (en el cas de la nostra enquesta). Siga com siga, els dos percentatges de la ciutat (32,6 - 27,8%) i els dos de l’Ajuntament (38,7% - 24,1%) ens deixen sempre en una mitjana al voltant d’un 30% de coneixement del valencià parlat, 20 punts per damunt del 10% que tenen el valencià com a llengua primera, cosa que vol dir que un 20% que el sap parlar l’ha adquirit fora de la socialització tradicional amb la família i els iguals. Ho veurem a les següents taules.

<i>Ha après o n’aprèn</i>	<i>Parlar</i>	<i>Llegir</i>	<i>Escriure</i>
Amb la família	26,3%	3,1%	1,1%
Amb els amics	2,9%	0,2%	0,2%
En el veïnat	3,5%	0,0%	0,0%
A l’escola	31,6%	37,9%	48,6%
En cursets	14,7%	21,4%	30,0%
Pel seu compte	6,3%	18,0%	8,5%
En el treball	5,5%	8,1%	3,7%
Altres	9,2%	11,3%	7,9%

Taula 15. Mitjà principal pel qual vostè ha après o està aprenent valencià (**tot el personal**)

Àmbits / Usos	Sempre en valencià	Més en valencià	Igual en valencià i en castellà	Més en castellà	Sempre en castellà
A casa	4,7%	0,8%	1,4%	6,9%	86,2%
Amb els amics	0,9%	2,1%	3,8%	12,1%	81,1%
Al carrer, desconeguts	0	0,1%	0,8%	3,8%	95,2%
En botigues tradicionals	0,9%	0,9%	1,5%	6,2%	90,5%
En grans superfícies	0	0	0,1%	2,6%	97,2%
En bancs o caixes	0	0,3%	0,8%	2,9%	96%
Amb professionals	0,1%	0,5%	0,9%	5,5%	93%

Taula 16. Ús del valencià en diferents àmbits socials **de tot el personal**

Els treballadors de l'Ajuntament han après valencià en primer lloc a l'escola; en segon lloc, en la llar familiar, i en tercer, en curssets. És a dir, que si sumem el primer i el tercer lloc, que són àmbits bàsicament acadèmics, tenim un 46,3%, clarament per davant de l'àmbit natural per excel·lència, que és el de la família, al qual, com a molt podríem sumar els àmbits –també espontanis– dels amics i el veïnat, que donarien un 32,7%, –13,6 punts per darrere (taula 15). En suma, la majoria del personal del consistori alacantí que té un coneixement del valencià parlat –potser dos terços si hi afegim els altres àmbits d'aprenentatge– no l'ha adquirit per mitjans naturals, cosa que vol dir que l'ús que pot fer-ne no serà mai tan espontani ni freqüent com el dels qui l'hauran adquirit a la llar i al carrer. En conseqüència, només prop d'un 7% dels treballadors municipals usa el valencià a casa o amb els amics sempre, més que el castellà o igual, i encara molt menys l'empra en tota mena de llocs públics (taula 16). Això vol dir que per poc ús que en facen a l'Ajuntament, sempre estarà per damunt del que facen a l'exterior, i a la majoria del personal municipal li pareixerà un ús extraordinari el poc que puga fer en l'exercici de la seua activitat laboral.

<i>El valencià hauria d'usar-se...</i>	<i>Més</i>	<i>Igual</i>	<i>Més poc</i>	<i>Ns/Nc</i>
En general, a nivell social	34,5%	39,2%	8,1%	18,2%
Pels representants polítics, per raó de la seua activitat pública	40,6%	32,8%	10,7%	15,9%
En l'administració pública de la Generalitat	33,4%	43,5%	8,4%	14,7%
A l'Ajuntament d'Alacant	36%	42,4%	9%	12,6%
En l'administració pública estatal perifèrica	25,6%	43,2%	13,9%	17,3%
En les festes populars	33,5%	44,7%	8,3%	13,5%
En els actes públics i els espectacles	35,7%	39,1%	11,3%	13,9%
En els mitjans de comunicació	50,8%	28,2%	9,5%	11,5%

Taula 17. Actituds sobre l'ús del valencià en diferents àmbits socials **de tot el personal**

<i>El valencià hauria d'usar-se...</i>	<i>Més</i>	<i>Igual</i>	<i>Més poc</i>	<i>Ns/Nc</i>
En general, a nivell social	21,95%	34,75%	18,29%	25%
Pels representants polítics, per raó de la seua activitat pública	21,34%	36,58%	20,73%	21,34%
En l'administració pública de la Generalitat	23,78%	39,63%	17,68%	18,9%
A l'Ajuntament d'Alacant	20,12%	40,24%	21,95%	17,68%
En l'administració pública estatal perifèrica	12,19%	41,46%	26,78%	18,9%
En les festes populars	17,68%	45,12%	19,51%	17,68%
En els actes públics i els espectacles	17,07%	37,19%	24,39%	21,34%
En els mitjans de comunicació	18,9%	37,8%	23,78%	19,51%

Taula 18. Actituds de la **policia municipal** sobre l'ús del valencià en diferents àmbits socials

<i>Valoració de l'entrevistador</i>	<i>Actitud envers l'entrevista</i>
Molt positiva	36 (7,4%)
Positiva	119 (24,3%)
Normal	277 (56,6%)

Negativa	48 (9,8%)
Molt negativa	9 (1,8%)
Total	489 (sense els 164 de la policia municipal)

Taula 19. Actitud envers l'entrevista del subjecte segons la valoració subjectiva de l'entrevistador

En el context alacantí de baixíssima presència del valencià encara sorprèn –positivament per a la nostra llengua– que un 36% dels empleats del municipi reclamen un ús major per al seu àmbit de treball –per a ells mateixos–, per bé que demanen més ús als polítics (40,6%) i als mitjans de comunicació (50,8%). És important tenir en compte que són molt pocs els empleats municipals que voldrien un ús menor (9%) però no podem descuidar que són majoria els qui voldrien romandre com fins ara (42,4%), que vol dir que el valencià no ultrapasse un espai merament simbòlic (taula 17). Caldrà, doncs, no oblidar aquest sector en la implementació de polítiques a favor del valencià. Però encara serà més important atendre en aquestes polítiques el cos policial, que, a pesar que declara que posseeix un major coneixement del valencià (taules 12 i 13), presenta unes actituds més negatives envers aquesta mateixa llengua, com demostra el 21,95% que pretén reduir encara més l'ús esquitit que se'n fa en l'àmbit municipal (taula 18). Tanmateix, globalment, només l'11,6% del personal de l'Ajuntament d'Alacant que s'ha mostrat refractari a ser entrevistat per una persona que se li presentava en valencià interpretem que correspon als qui estan predisposats en contra del progrés del valencià en el seu àmbit laboral. Per tant, caldria proposar incentius per l'ús del valencià en el seu lloc de treball per al 56,6% que exhibeix una actitud “normal” (o “neutra”), una majoria que podria engrescar la resta a afegir-s'hi (taula 19).

2.2. Com a personal de l'Ajuntament

Títol de valencià	Sí	No	Total
Personal en general	381 (58,3%)	272 (41,7%)	653
Policia municipal	60 (36,58%)	104 (63,41%)	164

Taula 20. Possessió d'algun títol oficial de valencià **de tot el personal**

Organisme o institució / Nivell MECR	Oral A2	Elemental B1	Mitjà C1	Superior C2	Total s
Junta Qualificadora Coneixements de Valencià	49	166	77	9	301
Escola Oficial d'Idiomes	7	3	0	0	10
Altres	6	59	4	1	70
Total	62	228	81 (21,25%)	10 (2,62%)	381

Taula 21. Graus de coneixements de valencià dels qui posseeixen alguna titulació **entre tot el personal**

Organisme o institució / Nivell MECR	Oral A2	Elemental B1	Mitjà C1	Superior C2	Total s
Junta Qualificadora Coneixements de Valencià	6	16	16	2	40
Escola Oficial d'Idiomes	5	1	0	0	6
Altres	5	8	1	0	14
Total	16	25	17 (28,33%)	2 (3,33%)	60

Taula 22. Graus de coneixements de valencià dels qui posseeixen alguna titulació en la **policia municipal**

La possessió de titulació en valencià és relativament alta (58,3%, taula 21) però quan destriem entre tipus de títols, descobrim que els realment vàlids per a exercir laboralment (C1 o C2) representen només un 23,88% dels qui en tenen algun (taula 22); i si extrapolem aquests a la totalitat de la mostra (de la

plantilla) que manegem es queden en un 13,93%, clarament insuficient per a cobrir –com a mínim– tots els llocs d’atenció al públic que ha d’atendre un Ajuntament gran com el d’Alacant. És clar que és major el nombre d’empleats capaços d’expressar-se en valencià, un 24,13% (taula 11), però només 10 punts més; en tot cas, caldria esbrinar quina és la distribució d’aquests treballadors per departaments a l’hora d’implementar una política lingüística efectiva en tots els serveis de l’Ajuntament.

<i>Ús oral</i>	%	Actitud	Parla (t. 9)
Li contesta en valencià	27,6%		+38,74%
Li contesta en castellà després de dir-li alguna paraula en valencià	25,9%	68,5%	- 37%
Li contesta en castellà perquè no sap valencià però mostra que l’entén	42,6%		+ = 3+2
Li demana que li parle en castellà perquè vostè no entén el valencià	3,5%	3,9%	- = 1
Se sent molest i li ho demostra	0,4%		

Taula 23. Llengua de resposta oral a les persones usuàries de l’Ajuntament **de tot el personal**

<i>Ús oral</i>	%	Actitud	Parla (t. 12)
Li contesta en valencià	31,7%		+51,82%
Li contesta en castellà després de dir-li alguna paraula en valencià	30,48%	60,35%	- 32,31%
Li contesta en castellà perquè no sap valencià però mostra que l’entén	29,87%		+ = 3+2
Li demana que li parle en castellà perquè vostè no entén el valencià	6,7%	7,92%	- = 1
Se sent molest i li ho demostra	1,2%		

Taula 24. Llengua de resposta oral als ciutadans per part de la **polícia municipal**

<i>Ús escrit</i>	%	Actitud	Escriu
Li contesta en valencià	18,3%		28,79%
La redacta en castellà i demana que li la traduïsquen per a contestar-li	33,3%	77,5%	3+2
Li contesta en castellà perquè no sap valencià però mostra que l’entén	44,2%		
Li demana que li escriga en castellà perquè vostè no entén el valencià	3,2%	4,1%	
Se sent molest i li ho demostra	1%		

Taula 25. Llengua de resposta per escrit a les persones usuàries de l’Ajuntament **de tot el personal**

<i>Llengua</i>	<i>Sempre en valencià</i>	<i>Més en valencià</i>	<i>Igual en valencià i en castellà</i>	<i>Més en castellà</i>	<i>Sempre en castella</i>
Entre col·legues	0,1 %	1,5 %	2 %	13,2 %	83,2 %
En documentació escrita	0,1 %	0,3 %	1,3 %	6,8 %	91,5 %

Taula 26. Llengua que empra en el seu treball a l’Ajuntament **tot el personal**

Els supòsits sobre la llengua de resposta oral i escrita als ciutadans que requereixen en valencià els serveis de l’Ajuntament ens permet seguir aprofundint en les actituds del personal de l’Ajuntament: respondrien oralment en valencià un 27,6% de tot el personal (taula 23) i un 31,7% de la policia municipal (taula 24), percentatges molt inferiors als de coneixement declarats per aquests mateixos sectors; respectivament, un 38,74% (taula 9) i un 51,82% (taula 12). Això no obstant, els qui ho farien en castellà però amb mostres d’interacció positiva amb l’interlocutor (68,5% en tot el personal i 60,35% entre la policia) són un nombre respectable de cara a acceptar polítiques afavoridores del valencià en l’administració municipal. També és positiu aquest resultat si atenem l’ús escrit, un 77,5% (taula 25). En dos d’aquests tres casos plantejats (taules 23 i 25) podem considerar les actituds negatives residuals (3,9% i 4,1%), però no en el cas de la policia municipal, que amb un 7,92% és una crida d’atenció a la política lingüística que s’hi ha d’aplicar (taula 24). Finalment, quan preguntem pels usos habituals, tant orals com escrits, al si de l’Ajuntament, el valencià ocupa una posició insignificant (taula 26); és a dir que qualsevol planificació que s’hi vulga fer per a obtenir un nivell d’ús mínimament digne, haurà de partir pràcticament de zero.

<i>Text en valencià?</i>	<i>Sí</i>	<i>Mai</i>
Conducte:	233 (35,9%)	415 (64,1%)
L’he enviat a l’Oficina de Promoció del Valencià de l’Ajuntament	108 (46,3%)	
N’he fet la traducció mitjançant el Salt	60 (25,7%)	

N'he fet la traducció sense traductor automàtic	45 (19,4%)
Altres	20 (8,6%)

Taula 27. Subjectes que han hagut de generar un text en valencià en algun moment i conducte utilitzat (**tot el personal**)

<i>Cursos de formació</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Voldria rebre'n algun de relacionat amb el seu lloc de treball però en valencià?	74%	26%
Li agradaria fer-ne algun per a millorar el seu valencià?	70,7%	29,3%
L'oferta de cursos de valencià és adequada?	64,5%	35,5%

Taula 28. Treballadors de l'Ajuntament que desitjarien rebre cursos de formació (**tot el personal**)

<i>Cursos de formació</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Voldria rebre'n algun de relacionat amb el seu lloc de treball però en valencià?	64%	35,97%
Li agradaria fer-ne algun per a millorar el seu valencià?	57,92%	42,07%
L'oferta de cursos de valencià és adequada?	63,41%	36,58%

Taula 29. Membres de la **polícia municipal** que desitjarien rebre cursos de formació

<i>Suggeriments per a millorar l'oferta de cursos de valencià per part del 35,5% dels subjectes</i>	<i>Nombre</i>
Que siguen en horari laboral	31
Que se'n facen més	9
Que siguen de temes específics dins de la llengua i per al lloc de treball	5
Que hi haja l'opció del Superior de la JQCV	3
Que no es facen en horaris extrems	3
No sap que se'n fan de valencià	3
Que hi haja prou places	3
Que hi haja més places als matins	2
No hi ha places per a tots ni les mateixes condicions per a tots els treballadors	2
Que siguen de llenguatge administratiu	2
Que insistiquen més en la llengua oral i la conversa	2
Que els cursos servisquen per a promoció interna	2
Que siguen setmanals	2
Que se'n facen online	2
Que tinguen alguna aplicació per al mòbil	1
Que siguen de formació contínua	1
Que no duren tant	1
Que duren més	1
Que el temari no siga tan concentrat	1
Que no estiguen tan massificats	1
Que s'explique més clarament la matèria	1
Que donen un material més didàctic	1
Que siguen presencials	1
Que s'hi dediquen més mitjans	1
Que siguen més entretinguts	1
Que es compensen les hores dels cursos	1
TOTAL AMB ACTITUDS CONSTRUCTIVES	84
Que no se'n facen tants	1
Que el valencià siga voluntari	1
Que no s'exigisquen en les oposicions	1
Que s'eliminen	1
Millor fer-ne d'anglès	1
EN CONTRA	5

Taula 30. Suggeriments dels subjectes sobre els cursos de valencià de l'Ajuntament (**tot el personal**)

<i>Coneix alguna acció que haja fet l'Ajuntament per a la promoció del valencià?</i>	<i>Nombre</i>
Parelles lingüístiques, tàndems, voluntariat, aules de conversa	34

Cursos de valencià, formació	29
Documents en bilingüe (circulars, escrits interns, edictes, notificacions, etc)	9
L'existència de l'Agència de Promoció del Valencià (APV)	7
Retolació en valencià	6
El web municipal en bilingüe	4
Correus de l'APV per a promoure l'ús i presència en xarxes socials	4
Propaganda d'actes en valencià (díptics, cartells)	4
Llibrets de Fogueres en valencià	3
Actes culturals en valencià	2
El portaveu del govern municipal en valencià	1
Cinema en el MACA	1
Fira del llibre en valencià	1
La regidoria de Coordinació de Projectes (?)	1
Campanya "T'ho menges amb creïlles" (?)	1
<i>Total</i>	97
<i>NO</i>	<i>108</i>
En contra dels comunicats únicament en valencià	1

Taula 31. Coneixement de les activitats de promoció del valencià per part de **tot el personal**

Les cinc darreres taules seran d'utilitat per a analitzar el paper de l'actual Agència de Promoció del Valencià (APV), antiga Oficina de Promoció del Valencià (OPV), en la seua dedicació a la normalització del valencià. Destaquem si de cas positivament que un 35,9% dels empleats municipals han hagut de generar un text en valencià en algun moment de la seua vida professional (taula 27), percentatge gens menyspreable per al nivell d'ús insignificant que delatava la taula 26, i, així mateix, que només 5 persones d'un total de 89 han respost negativament als suggeriments sobre els cursos de valencià de l'Ajuntament (taula 30) i que tan sols una persona entre 206 s'ha mostrat contrària a la redacció en valencià de la documentació municipal (taula 31).

3. Conclusions

1) Segons l'enquesta SIES de 2008, el 27,8% dels alacantins declaren saber parlar valencià, percentatge que augmenta 4,8 punts en el cens de 2011, fins a situar-se en el 32,6%. La proporció obtinguda pel personal de l'Ajuntament en la present enquesta és del 38,7%, amb un increment de 6,1 punts respecte del cens, augment que podem justificar si considerem que aquests treballadors compten amb una major formació acadèmica. Tot i això, també hem d'assenyalar que només el 10% del personal té aquesta llengua com a L1 i que el percentatge observat pels entrevistadors no puja tant i es queda en el 24,1%. Amb aquestes dades podem suposar que, *grosso modo*, 1 de cada tres treballadors sap parlar valencià.

2) D'acord amb la nostra enquesta, el personal que ha après valencià a l'escola és el 31,6%, i en cursets, el 14,7%; en total, un 46,3% entre els dos àmbits d'aprenentatge. Mentrestant, en el context familiar l'han après el 26,3%, percentatge que arriba al 32,7% si li sumen també l'àmbit dels amics i dels veïns. Aquesta diferència de 13,6 punts, entre el primer àmbit acadèmic i els que hem de considerar un mitjà d'adquisició més natural, repercuteix després en l'ús, tal com veurem a continuació.

3) Si sumen l'ús exclusiu del valencià i el majoritari en els àmbits de la casa i amb els amics, obtenim un 8,5%, percentatge que encara es redueix al 2,8% amb el total dels àmbits següents: al carrer amb desconeguts, en botigues, en grans superfícies, en entitats bancàries i amb professionals. Aquest ús tan esquifit, tant en contextos privats com en públics, reflecteix una situació preocupant. Així i tot, s'hauria d'aprofitar aquest 7% que l'utilitza a casa per a encetar noves normes d'ús en el lloc de treball.

4) Pel que fa a l'actitud, comprovem com un percentatge no menyspreable del 36% està a favor d'incrementar l'ús del valencià en l'administració municipal, al costat d'un 40,2% que reclama un manteniment de la situació actual; en oposició tenim un 9% que voldria que encara es reduïra més. Aquests resultats varien quan ens referim al cos policial, on el percentatge de manteniment segueix igual, però augmenta el rebuig en 12 punts i, correlativament, baixa l'acceptació al voltant de 15 punts. La valoració que fan els entrevistadors sobre l'actitud del personal enquestat reflecteix que un 31,7% la tenen positiva o molt positiva; una valoració normal, o 'neutra', el 56,6%, mentre que només un 11,6% mostren

una actitud negativa o molt negativa. En aquest sentit, hi detectem, en termes generals, una predisposició favorable en bona part dels treballadors.

5) Hem d'assenyalar que un 58,3% posseeix alguna titulació de valencià, però d'aquests només un 23,8% tenen un C1 o un C2. Aquestes dades parlen clarament de l'abandonament de la formació de la llengua i la necessitat imperiosa d'implementar una política lingüística que vaja en aquesta direcció.

6) En el supòsit plantejat, l'ús oral del valencià que faria el personal amb els administrats és del 27,6% (31,7% en la policia), mentre que un 3,9% (que en la policia és del 7,9%) mostra una posició contrària. Quant a l'ús escrit, el percentatge és més reduït, ja que és queda amb un 18,3%, i els qui prenen una posició negativa són el 4,1%. Cal afegir que un 35,1% del personal optaria per enviar la resposta escrita en valencià quan ho demanara l'administrat, cosa que implicaria que un 64,9 % dels ciutadans no veurien respectats els seus drets. Des d'una perspectiva interna, els usos oral i escrit reals de la llengua són gairebé testimonials. Així, l'ús oral que es fa entre col·legues és de l'1,6% (els qui trien l'opció de 'sempre' o 'més en valencià'), i en la documentació escrita, el percentatge és d'un imperceptible 0,4%.

7) Malgrat tot aquest conjunt de dades, hi detectem una predisposició positiva en conjunt. Més del 70% del el personal i més del 57% de la policia estaria disposat a fer alguna mena de curs per a millorar el seu valencià, percentatge que augmentaria si aquest curs estiguera relacionat amb el seu lloc de treball. D'altra banda, només 5 persones de 89 s'han oposat als suggeriments de la realització d'aquests cursos i només 1 persona de 206 s'oposa a la redacció en valencià de la documentació municipal del consistori alacantí.

4. Propostes de planificació lingüística

1) Aprovació d'un Reglament d'Ús del Valencià. Aquest Reglament dissenyaria totes les actuacions tant internes com externes, en l'àmbit oral i escrit, i abraçaria totes les actuacions produïdes per l'Ajuntament, a fi respectar la legislació vigent emanada de la Generalitat Valenciana.

2) Dotació a l'Agència de Promoció de Valencià (APV) local de més personal per a poder atendre adequadament totes les noves necessitats que vagen sorgint. El mínim imprescindible serien dues persones més: una per a especialitzar-se en cursos i en l'atenció a les aules de conversa, que haurien d'estendre's per totes les àrees urbanes, i l'altra per a dedicar-se a la dinamització de l'ús social del valencià pels diferents àmbits socials de la ciutat (comerç, restauració, etc).

3) Disseny d'un pla de formació contínua. S'han de programar tant cursos per a presentar-se als exàmens de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, com aquells altres que estan relacionats amb la formació administrativa, legislativa, informàtica, de les TIC, etc. i que fan usar el valencià com a llengua vehicular.

4) Planificació amb urgència de cursos de valencià amb l'objectiu que bona part de la plantilla pugua assolir, a curt termini, com a mínim un nivell C1.

5) Redistribució del personal de cada secció, mentre dure el pla de formació urgent, amb l'objectiu de posar davant dels administrats les persones amb competències que puguen atendre oralment i per escrit els administrats que així ho sol·liciten, i a fi de respectar els seus drets.

6) Augment del pressupost de l'APV a fi de dissenyar campanyes internes de promoció i foment de l'ús i l'actitud del valencià entre el personal.

Abreviatures

IVE: Instituto Valencià d'Estadística

SIES: Servei d'Investigació i Estudis Sociolingüístics

Bibliografia

Mas, A. & B. Montoya (2011), «La situació social del català al País Valencià en el trànsit dels segles XX al XXI», *Zeitschrift für Katalanistik*, 24, pp. 293-316.

Montoya, Brauli (1996): *Alacant: la llengua interrompuda*, València: Denes editorial.

Montoya, B. & A. Mas (2011), *La transmissió familiar del valencià*, Col·lecció recerca, Acadèmia Valenciana de la Llengua, València.

ANNEX: QÜESTIONARI

ENQUESTA A L'AJUNTAMENT D'ALACANT

Bon dia, a la Universitat d'Alacant estem realitzant una enquesta sobre el valencià a l'Ajuntament d'Alacant. Només seran uns deu minuts com a màxim. Li agraïm la seua col·laboració.

Servei o departament en què treballa:

Categoria com a treballador:

Sexe **Edat** **Municipi de residència:** _____

1. H 2. D

Municipi d'origen: _____

1. Quina és la seua primera llengua?

Valencià Castellà Valencià i castellà Una altra

2. a. Entén vostè el valencià?

b. Sap parlar en valencià?

c. Sap llegir en valencià?

d. Sap escriure en valencià?

[0: gens; 1: una mica; 2: es defensa; 3: normal]

	<u>L'entén</u>	<u>sap parlar</u>	<u>llegir</u>	<u>escriure</u>
• 00	0	0	0
• 11	1	1	1
• 22	2	2	2
• 33	3	3	3

3. Quin és o ha sigut el mitjà principal pel qual vostè ha après o està aprenent a...?

	<u>Parlar en</u>	<u>Llegir en</u>	<u>escriure en</u>
	<u>valencià</u>	<u>valencià</u>	<u>valencià</u>
• 1. Amb la família	1	1	1
• 2. Amb els amics	2	2	2

- 3. En el veïnat 3 3 3
- 4. A l'escola 4 4 4
- 5. En curssets 5 5 5
- 6. Pel seu compte 6 6 6
- 7. En el treball 7 7 7
- 8. Altres 8 8 8

4. Posseeix algun títol oficial per a acreditar els seus coneixements de valencià?

Sí

No

5. Quin?

JQCV Nivell: _____

EOI Nivell: _____

D'altres Nivell: _____

6. En quina llengua parla vostè en aquestes situacions?

	Sempre en valencià	Més en valencià que en castellà	Per igual...	Més en castellà que en valencià	Sempre en castellà
• A casa	1	2	3	4	5
• Amb els amics	1	2	3	4	5
• Al carrer, amb gent que no coneix	1	2	3	4	5
• Quan va de compres, en botigues tradicionals	1	2	3	4	5
• Quan va de compres, en grans superfícies	1	2	3	4	5
• Als bancs o caixes d'estalvis	1	2	3	4	5
• Amb professionals liberals (metges, advocats, polítics, etc...)	1	2	3	4	5

7. Si una persona usuària de l'Ajuntament se li adreça parlant en valencià, vostè...

Li contesta en valencià	1
Li contesta en castellà després de dir-li alguna paraula en valencià	2
Li contesta en castellà perquè no sap valencià però mostra que l'entén	3
Li demana que li parle en castellà perquè vostè no entén el valencià	4
Se sent molest i li ho demostra	5

8. I si en el supòsit anterior, la persona se li adreça per escrit en valencià, vostè...

Li contesta en valencià	1
La redacta en castellà i demana que li la traduïsquen per a contestar-li	2
Li contesta en castellà perquè no sap valencià però mostra que l'entén	3
Li demana que li escriga en castellà perquè vostè no entén el valencià	4
Se sent molest i i li ho demostra	5

9. En les relacions entre col·legues, quina llengua utilitza?

Sempre el valencià	1
Més el valencià que el castellà	2
Per igual una que altra	3
Més el castellà que el valencià.	4
Sempre el castellà	5

10. Si vostè treballa amb documentació escrita, quina llengua utilitza?

Sempre el valencià	1
Més el valencià que el castellà	2
Per igual una que altra	3
Més el castellà que el valencià.	4
Sempre el castellà	5

11. En algun moment de la seua vida professional ha tingut necessitat de generar un text en valencià?

Sí

No

12. En cas afirmatiu, què ha fet?

L'he enviat a l'Oficina de Promoció del Valencià de l'Ajuntament

N'he fet la traducció mitjançant el Salt

N'he fet la traducció sense traductor automàtic

D'altres: _____

13. Creu que el valencià s'hauria d'usar...

	Més	Igual	Més poc	Ns/Nc
• En general, a nivell social	1	2	3	4
• Per part dels representants polítics, per raó de la seua activitat pública	1	2	3	4
• En l'administració pública de la Generalitat	1	2	3	4
• A l'Ajuntament d'Alacant	1	2	3	4
• En l'administració pública estatal perifèrica (Hisenda, Justícia, Policia, etc)	1	2	3	4
• En les festes populars	1	2	3	4
• En els actes públics i els espectacles (teatre, esports, etc)	1	2	3	4
• En els mitjans de comunicació (televisió, ràdio, premsa, etc)	1	2	3	4

14. Estaria vostè en disposició de rebre algun curs de formació relacionat amb el seu lloc de treball que es faça en valencià?

Sí

No

15. Li agradaria fer algun curs dins el Pla de Formació Municipal per a millorar el seu nivell de valencià?

Sí

No

16. Creu que l'oferta actual de cursos de valencià en el Pla de Formació Municipal és adequada?

Sí

No

-Té algun suggeriment per a millorar-la?

17) Coneix alguna acció que haja fet l'Ajuntament per a la promoció del valencià?

A) VALORACIÓ SUBJECTIVA DE L'ENTREVISTADOR SOBRE L'ACTITUD DE LA PERSONA ENTREVISTADA

<u>Molt positiu</u>	<u>Positiu</u>	<u>Normal</u>	<u>Negatiu</u>	<u>Molt negatiu</u>
4	3	2	1	0

B) VALORACIÓ SUBJECTIVA DE L'ENTREVISTADOR SOBRE ELS SEUS CONEIXEMENTS DE VALENCIÀ

[0: gens; 1: una mica; 2: es defensa; 3: normal]

	<u>L'entén</u>	<u>Sap parlar</u>
• 00	0
• 11	1
• 22	2
• 33	3