

L'aplicació de les noves tecnologies i els serveis de marca, els aspectes més valorats del Port de Barcelona

S'ha elaborat un estudi de percepció de la imatge del Port entre els operadors logístics i els clients finals

El Port de Barcelona ha realitzat un estudi de percepció dels seus serveis, especialment en l'àmbit del tràfic de contenidors, entre els operadors logístics i els clients finals. L'estudi ha estat elaborat per l'empresa GAPS en base a una gran enquesta realitzada a un total de 317 empreses durant el 2019.

Aquest és el quart estudi realitzat sobre la imatge i els serveis del Port de Barcelona. Els anteriors estudis van aparèixer els anys 1993, 1997 i 2008, fet que ha permès analitzar com han evolucionat factors tan diversos com l'aplicació de plans de qualitat i la promoció internacional del Port. L'estudi també ha permès conèixer com estan determinant el negoci portuari i el posicionament del Port de Barcelona aspectes tan quotidians avui com és l'aplicació de les noves tecnologies en els diferents àmbits de la logística portuària. Entre altres aspectes, també ha valorat com tots aquests factors determinen l'elecció de Barcelona per a les operacions de transport marítim.

Clients amb un alt coneixement de la infraestructura

La dècada que separa els estudis realitzats entre el 2008 i el 2019, durant la qual el tràfic portuari s'ha incrementat en més d'un 50%, i el perfil dels participants han facilitat realitzar un retrat molt precís del moment actual del Port de Barcelona. El 64% dels enquestats pertanyen a empreses amb més de 15 anys com a usuàries del Port, i el 73% hi realitza operacions com a mínim un cop per setmana, dades que permeten afirmar que es tracta de clients madurs i amb un alt coneixement de la infraestructura.

L'eficiència i l'agilitat com a factors clau

L'eficiència i l'agilitat són elements especialment valorats per les empreses usuàries del Port, tot i que una part també ha destacat que és una infraestructura força congestionada. El 84% dels enquestats ha declarat que l'operativa, la transparència de la informació, els horaris, l'agilitat i la capacitat d'adaptar-se a les diferents necessitats operatives han millorat durant els darrers anys.

Existeixen encara colls d'ampolla sobre els quals cal actuar, com és, per exemple, les operatives de lliurament i/o recollida de contenidors a les terminals. En el mateix sentit, un 20% dels participants en l'estudi considera que cal millorar l'agilitat i la coordinació dels processos relacionats amb el despatx de la mercaderia, especialment aquells en els quals hi participen els serveis d'Inspecció en Frontera.

Implementar solucions innovadores

L'estudi ha dedicat una part important a conèixer la valoració dels aspectes relacionats amb la digitalització i l'ús de les noves tecnologies i, en definitiva, si els usuaris perceben a Barcelona com un *smart port*. Aquí ha estat especialment ben valorat el Servei d'Atenció al Client, la comunicació i la capacitat del Port d'implementar solucions innovadores. El 89% dels enquestats valora molt bé les noves tecnologies que està introduint i destaquen especialment els sistemes informàtics i

l'automatització de procediments; així com les notificacions de les incidències. La traçabilitat de les mercaderies i dels processos documentals, que ha estat també ben valorada, ha estat un dels elements assenyalats per a millorar en un futur, especialment la informació en temps real de l'estat de les mercaderies.

La comunicació, entesa des de tots els vessants, ha estat un dels altres temes tractats específicament en l'estudi. Els anomenats serveis de marca del Port de Barcelona, com són els compromisos de la Marca de Qualitat Efficiency Network, la plataforma Portic, les missions empresarials així com la participació del Port i la Comunitat Portuària en fires i conferències i l'existència d'un Pla de Sostenibilitat Sectorial són els aspectes més ben valorats. Per contra, altres canals com és el *blog* d'innovació PierNext són encara força desconeguts.

Lideratge en sostenibilitat

Els enquestats han coincidit majoritàriament en destacar que la sostenibilitat esdevindrà en un futur un dels principals factors que determinaran l'elecció d'un port per a les operacions de comerç internacional. Així, si per una banda han posat de manifest que el Pla de Sostenibilitat Sectorial del Port de Barcelona no és encara prou conegut entre els seus clients i usuaris, per l'altra han demanat que sigui precisament el Port qui lideri la implementació de plans i accions encaminades a incrementar la sostenibilitat del sector.

Factors de competitivitat

Els resultats de l'estudi han posat de manifest que els principals factors que les empreses tenen en compte a l'hora d'escollir un port són el cost de les operacions, l'eficiència, l'agilitat i l'accessibilitat. Els operadors logístics i les empreses importadores i exportadores que operen al Port de Barcelona destaquen la seva eficiència operativa, la capacitat, la innovació i l'ús de les tecnologies a l'hora d'escollir-lo.

Aquesta anàlisi posa de manifest que el Port ha de millorar en alguns d'aquests factors determinants de la seva competitivitat: la manca d'inversió en les infraestructures de transport terrestre -carretera i ferrocarril- i la disponibilitat de sòl a preus assequibles per emmagatzematge logístic, entre d'altres, han estat definits com els elements més crítics pel posicionament actual del Port de Barcelona.

Les conclusions de l'estudi destaquen que el Port de Barcelona té una imatge consolidada, se l'associa al concepte d'eficiència i és percebut com un port innovador. A més, en els darrers 10 anys ha millorat substancialment la transparència de la informació que ofereix i la seva oferta de línies regulars. Destaca que el 48% dels enquestats es declaren prescriptors que recomanen a terceres empreses usar el Port de Barcelona per a les operacions marítimes.

Millorar els serveis duaners i paraduaners

Entre les línies d'acció proposades pels enquestats i recollides en les conclusions de l'estudi destaquen la millora de l'eficiència dels serveis duaners i paraduaners; endegar iniciatives com la creació de ports secs al Vallès i al Baix Llobregat per a disposar de més sòl logístic; millorar els accessos terrestres i la intermodalitat; i flexibilitzar les operatives de lliurament i recollida dels contenidors.

Finalment, els participants en l'estudi han realitzat propostes concretes en comunicació, demanant tenir informació amb més valor afegit a les xarxes socials, que han d'estar també orientades als serveis

i el negoci portuari; disposar d'eines telemàtiques que millorin la traçabilitat de la mercaderia; i reclamant que el Port de Barcelona lideri el sector en la implantació de mesures relacionades amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides.