

Διεθνή παραδείγματα μετασχηματισμού ταχυδρομικών οργανισμών και μετάβαση σε υβριδικά μοντέλα λειτουργίας

Την τελευταία 15ετία, ο ταχυδρομικός κλάδος έχει υποστεί έναν από τους βαθύτερους μετασχηματισμούς στην ιστορία του, λόγω της πλήρους απελευθέρωσης της αγοράς στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Οδηγία 2008/6/ΕΚ, σε ισχύ από το 2011–2013) αλλά και της καθολικής διείσδυσης της ψηφιακής τεχνολογίας. Η ραγδαία πτώση της παραδοσιακής αλληλογραφίας —70% στην ΕΕ και πάνω από 80% σε χώρες όπως η Σουηδία, η Νορβηγία και η Δανία— σε συνδυασμό με την έκρηξη του e-commerce, διαμόρφωσαν μια νέα πραγματικότητα που αναγκάζει τους ταχυδρομικούς οργανισμούς να αναπροσαρμόσουν μοντέλα λειτουργίας, δίκτυα και υπηρεσίες.

Οι αλλαγές αυτές άλλαξαν ριζικά τον χάρτη των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες, οι ταχυδρομικές εταιρείες που παραδοσιακά ήταν δημόσιες, από το 2010 υλοποίησαν σχέδια εκτεταμένης αναδιοργάνωσης για να συνεχίσουν να είναι σε θέση **να εξυπηρετούν το σύνολο των πολιτών αλλά και για να διασφαλίσουν τη βιωσιμότητά τους**. Τα σχέδια αυτά περιελάμβαναν τόσο την αναζήτηση νέων πηγών εσόδων, όσο και τον εξορθολογισμό της παραδοσιακής λειτουργίας των ταχυδρομείων.

Περιπτώσεις:

- **Στη Βρετανία, η Royal Mail** τα τελευταία έτη προχώρησε στη διακοπή λειτουργίας ιδιόκτητων (Royal Mail/Crown) στο πλαίσιο μετασχηματισμού της εταιρείας. Το 2013 το δίκτυο της εταιρείας αποτελείτο από 400 ιδιόκτητα καταστήματα, ενώ το 2025 ο αριθμός των καταστημάτων αυτών ανέρχεται σε 108. Συνολικά, η Royal Mail έχει περισσότερα από 11.500 καταστήματα εκ των οποίων 108 είναι ιδιόκτητα και τα υπόλοιπα 11.392 έχουν παραχωρηθεί σε συνεργάτες (franchise). Τον περασμένο Απρίλιο, η εταιρεία ανακοίνωσε ότι θα παραχωρήσει σε συνεργάτες (franchise) και τα τελευταία 108 καταστήματα που διαχειρίζεται απευθείας με στόχο να εξοικονομήσει 40 εκατ. λίρες.
- **Στην Ουγγαρία, η Magyar Posta** ανέστειλε τη λειτουργία περισσότερων από 300 μικρών καταστημάτων τη διετία 2022-2023, προκειμένου να πετύχει οικονομίες κλίμακος και να περιορίσει το δυσβάσταχτο κόστος ενέργειας.

- **Στην Ελβετία, η Swiss Post** ανακοίνωσε το 2024 ότι θα αναστείλει τη λειτουργία περίπου 170 καταστημάτων (περίπου ένα στα πέντε καταστήματα) έως το 2028, με παράλληλα μετάβαση σε μοντέλα συνεργατών.
- **Η PostNL στην Ολλανδία** μεταβαίνει από ένα μοντέλο ταχυδρομικών καταστημάτων σε ένα δίκτυο συνεργατών λιανικής και αυτόματες θυρίδες (lockers).

Τα πλάνα μετασχηματισμού των εθνικών ταχυδρομικών οργανισμών είναι πολυετή και πολλαπλών αξόνων: επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογία, υβριδικά δίκτυα, διαφοροποίηση υπηρεσιών και βιωσιμότητα. Οι οργανισμοί δεν προσαρμόζονται απλώς στη μείωση της παραδοσιακής αλληλογραφίας – επαναπροσδιορίζονται ως πάροχοι ολοκληρωμένων υπηρεσιών logistics και ψηφιακού δικτύου, με συνέργειες και συνεργασίες.

Αντίστοιχα, το πλάνο μετασχηματισμού των ΕΛΤΑ έχει στο επίκεντρό του την εξυπηρέτηση των πολιτών και περιλαμβάνει τόσο νέες πηγές εσόδου, όσο και εξορθολογισμό της παραδοσιακής τους λειτουργίας, μοντέλο που έχει ακολουθηθεί επιτυχημένα σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες. Ο εξορθολογισμός δεν σημαίνει συρρίκνωση, αλλά μετάβαση σε έναν σύγχρονο τρόπο λειτουργίας, με επίκεντρο τις (νέες) ανάγκες των πολιτών.