

Dijitalleşme Süreci ve Konya Ticaret Odası Örneği *

Digitalization Process and Konya Chamber of Commerce Example

ÖZET

Son yıllarda özel sektör başta olmak üzere kamu sektörü de önemli ölçüde dijital dönüşüm sürecinin bir parçası olmuştur. Bu dönüşüm ve gelişim sürecinde hem özel sektör hem de kamu sektörü çeşitli uygulamalarla süreci kendi açılarından en iyi şekilde yönetmeyi, bununla birlikte vatandaşlara ve/veya paydaşlarına en iyi hizmeti sunmayı hedeflemişlerdir. Güçlü finansal yapılarıyla ön plana çıkan sivil toplum kuruluşlarından biri olan Konya Ticaret Odası'nın dijital dönüşümde sağladığı katma değer ve bulunduğu yapının pandemi öncesi ve sonrası dijital dönüşüm süreci bu çalışmada incelenmiş olup dijital dönüşüm sürecinin başta Konya Ticaret Odasına ve paydaşlarına nasıl bir katkı sağladığı değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Konya Ticaret Odası.

ABSTRACT

In recent years, the public sector, especially the private sector, has been a significant part of the digital transformation process. In this transformation and development process, both the private sector and the public sector aimed to manage the process in the best way from their own point of view with various applications, and to provide the best service to citizens and/or stakeholders. The digital transformation process before and after the pandemic of the added value provided by the Konya Chamber of Commerce, which is one of the non-governmental organizations that stand out with its strong financial structures, was examined in this study and it was evaluated how the digital transformation process contributed primarily to the Konya Chamber of Commerce and its stakeholders.

Keywords: Digitalization, Konya Chamber of Commerce.

GİRİŞ

Son dönemlerin güncel kavramlarından biri olan Sivil Toplum, kendi arzularıyla bir araya gelen bireyleri ifade etmekte olup Fransızca'daki "société civile" den türetilmiştir. Değişen ve gelişen dünya beraberinde Sivil Toplum Örgütlerin (Sivil Toplum Kuruluşlarının) oluşmasına, bu örgütlerin çeşitli şirketler, medya ve/veya finans kuruluşlarıyla da güçlerini birleştirerek toplumda itici bir güç olarak ortaya çıkmalarını sağlamıştır. Özellikle Türkiye'de, Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Ticaret ve Sanayi Odalar, TÜSİAD, MÜSİAD vb. sivil toplum kuruluşları (STK) güçlü finansal yapılarıyla dünyadaki STK modeline de uygun yapılar olarak öne çıkmaktadır. Larry Diamon, Ernest Gellner ve John Keane in yaklaşımlarıyla üç ana grup altında toplayabileceğimiz sivil toplum kuruluşları temelde kendi kimliklerini oluşturarak devlet faaliyetlerine yardımcı olan örgütlenmeler olarak da değerlendirilebilir (Talas, 2011).

Dijitalleşen dünya ile mekân ve zaman kavramı ortadan kalkarken, hayatımıza robotlar, yapay zekâ, makine öğrenmesi, nesnelerin interneti (IoT) vb. kavramlar sıklıkla girmeye başlamış, dünya oldukça farklı bir dönüşümün eşliğine gelmiştir. Endüstri 4.0 ve/veya Dördüncü Sanayi Devrimi olarak da adlandırabileceğimiz bu dönüşüm çağına STK'lar da hızla ayak uydurmak zorunda kalmışlardır.

Covid-19 salgını, 2020 yılında başladığından beri, dijitalleşmeyi hem arttıran hem de yoğunlaştıran bir faktör oldu. Sosyal mesafe ve izolasyonun gerekliliği, küresel iletişimi dijital platformlara taşıdı. Ülkeler sınırlarını kapattı, seyahatler durdu, tedarik zincirleri kırıldı, birçok sektör zorlandı. Bu arada, çalışma hayatı, eğitim, sağlık hizmetleri ve ticaret gibi alanlarda dijital dönüşüm hızlandı.

Gelişen teknolojilerin yanı sıra, bilgi teknolojileri kullanımındaki artış da dijital dönüşümü destekledi. Karantina sürecinde, işletmeler uzaktan çalışma düzenine geçtiler. Toplantılar online programlar ile yapıldı. Bankalar çevrimiçi iletişime ağırlık verdiler. Temassız kredi kartları popüler oldu. E-ticaret hacmi büyüdü. İnsanlar geleneksel yöntemleri bırakarak, market alışverişlerini bile dijital ortamlarda yaptılar.

Covid-19 pandemisi, 2020 yılının mart ayından beri dünyayı ve ülkemizi sarsmaktadır. Bu zorlu süreçte, Konya Ticaret Odası, üye işletmelerine her yönden destek olmak için dijital ortamda birçok faaliyet yürütmüş ve odanın dijital dönüşümü hız kazanmıştır (Çınar vd., 2022).

Nabat Garakhanova ¹ 

How to Cite This Article

Garakhanova, N. (2023).

"Dijitalleşme Süreci ve Konya Ticaret Odası Örneği"

International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:9, Issue:114; pp:7950-7958. DOI:

<http://dx.doi.org/10.29228/sss.71183>

Arrival: 19 June 2023

Published: 31 August 2023

Social Sciences Studies Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

¹ KTO Karatay Üniversitesi, Konya, Türkiye. ORCID: 0000-0002-3637-7710

DİJİTAL DÖNÜŞÜM

İnternet, gelişmekte olan ülkelere daha önceki teknoloji gelişmelere göre daha hızlı ulaşmıştır. Günümüzde yaklaşık 6 milyar internet kullanıcısı, 180 milyar atılan e-posta, 2 milyara yakın web sitesi, 6 milyara yakın Google araması bulunmaktadır.

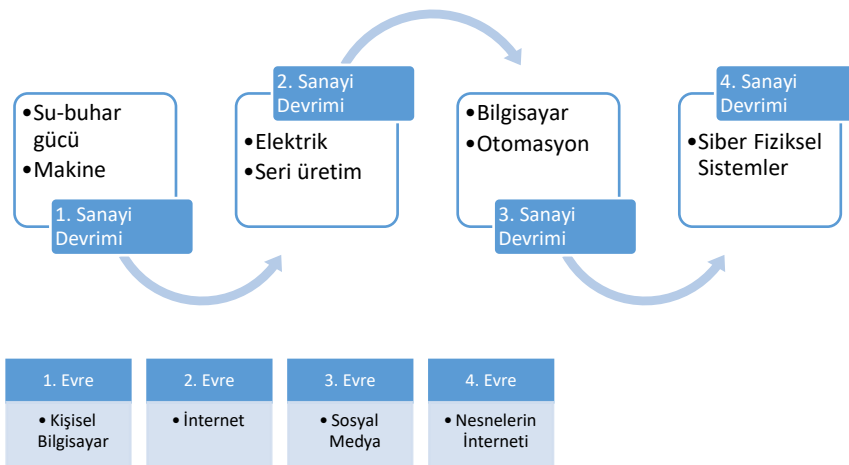


Şekil 1: İnternet Kullanımı

Dünyanın giderek dijitalleşmesine bağlı olarak siber güvenlik ve buna bağlı suçlar da artış olduğu görülmüştür. Küresel siber suçlar, 2015 yılında 3 trilyon dolarlık maliyetine karşılık 2025 yılında 10,5 trilyon dolarlık maliyetinin olması öngörülmektedir. Siber saldırılara en fazla maruz kalan sektörler ise Sağlık, Üretim, Finans, Kamu ve Ulaşım alanları olmaktadır. Dünya Ekonomi Forumu (WEF) tarafından her yıl yayımlanan Küresel Risk Raporuna göre siber tehditler küresel düzeyde en büyük tehditlerden biri haline gelirken 2022 yılında rapora göre, kötü amaçlı yazılım olarak adlandırılan 'malware'lerin %358, fidye yazılım olarak adlandırılan 'ransomware'lerin %435 oranında arttığı belirtilmiştir. Ayrıca, siber güvenliğe ilişkin yapılan hataların %95'inin insan kaynaklı olduğu ve konuyla ilgili 3 milyon profesyonel insan kaynağına ihtiyaç olduğu görülmüştür (Ventures, 2019).

ENDÜSTRİ 4.0 VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Sanayi Devriminin ilk döneminde küçük işletmeler büyük fabrikalara dönüşmüş ve makinelerle donatılmış, ikinci sanayi devriminde elektriğin kullanılmasıyla petro-kimya, plastik ve çelik endüstrileri güçlenmiş ve üretimde montaj hattı gibi otomasyon modellerine geçiş yapılmıştır. Üçüncü sanayi devrimi, ikinci dünya savaşı sonrasında gelişen bilgi ve iletişim teknoloji, nanoteknoloji gibi alanlar tetikleyici güç olarak öne çıkmıştır. Günümüzün dünyasında endüstri 4.0 gündemde olup, artık nesnelerin interneti, siber sistemler, bulut teknolojileri, akıllı fabrikalar gibi ileri teknolojik uygulamalar insan hayatına girmiş ve sanayide kullanılmaya başlanmıştır (Kron, 2022).



Şekil 2: Sanayi Devrimleri

1970'li yıllarda kişisel bilgisayarların işletmelerde kullanılmasıyla 3. Sanayi devrimi içerisinde işletmelerin ilk dijitalleşme evresi başlamış olup bu süreçte, verilerin sayısallaştırılması ve bilgisayarda işlenmesiyle başlayan dijitalleşme, süreç otomasyonu başlamıştır. Tüm süreçlerin otomasyona aktarılmasıyla bütünleşmiş yazılım sistemleri ortaya çıkmıştır. 1990'lı yıllar, işletmelerin ikinci dijitalleşme evresini oluşturmuştur. İnternet,

işletmelerin bilgiye erişimini ve bilgi paylaşımını etkilemiştir. Bu dönemde internet ile elektronik posta ve intranet kavramları ortaya çıkmıştır. Özellikle e-posta kullanımını artarak, günümüzde işletmelerin önemli iletişim araçlarından biri olmuştur. İşletmelerin üçüncü dijitalleşme evresi ise web 2.0 ve mobil cihazların hayata geçmesiyle başlamıştır. Bu evrede işletmeler, müşterileriyle daha etkili bir şekilde iletişim kurmak ve onlara daha iyi hizmet sunmak için sosyal medya, bulut bilişim, yapay zeka gibi teknolojilerden yararlanmaktadır. Sosyal medyanın aktif olduğu bu dönemde işletmeler, müşteriler tarafından geliştirilme süreci mümkün olmuş ve mobil cihazlarla da işletme-müşteri ilişkisi yer ve zamana bağlı olmadan süreklilik kazanmıştır. İşletmelerin son dijitalleşme evresinde, nesnelerin interneti hayata geçmiştir. Bu evrede, sensör ve ağ teknolojilerinin entegre olması, her nesnenin izlenip iletişim kurabildiği siber sistemlerin kurulmasını sağlamıştır.

Tablo 1: Dijitalleşme Evreleri ve Etkileri

Evreler	Teknoloji	Etki
1. Evre: Kişisel Bilgisayar	Entegre Yazılım Sistemleri	Süreç otomasyonu
	Ağ teknolojileri	İletişim desteği, Süreç hızlandırma
	Veri tabanları	Etkili veri yönetimi, Süreç hızlandırma
2. Evre: İnternet	İnternet	Bilgiye kolay erişim, Yeni iletişim araçları, E-ticaret
	İnternet	İletişim desteği, Esnek çalışma
3. Evre: Sosyal Medya	Sosyal medya	Yeni pazarlar, Yeni iş modelleri, Esnek iş süreçleri, Yeni iş birlikleri
	Mobil cihazlar	Yer ve zamandan bağımsız iletişim
4. Evre: Nesnelerin İnterneti	Nesnelerin interneti	İnsandan bağımsız üretim, Yatay-dikey entegrasyon, Yeni iş modelleri
	Büyük veri	Müşteri analizi, Yeni iş modelleri
	Bulut bilişim	Zaman ve yerden bağımsız veri paylaşımı

GİRİŞİMCİLİK VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Dijital girişimcilik, girişimciliğin bir kategorisi olarak tanımlanabilir. Bu kategoride, geleneksel organizasyonda fiziksel olan fonksiyonların bir kısmı veya tamamı dijitalleştirilir. Dijital girişimciler, teknolojiyi kullanarak yeni fırsatlar yaratır ve değer üretmektedirler. Bu kategori, dijital teknolojilerin sunduğu fırsatları değerlendiren ve yeni iş modelleri yaratan girişimcileri içerir (Aylin vd., 2022). Dijital girişimciler, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak ve rekabet avantajı sağlamak için dijital çözümler sunarlar. Dijital girişimcilik hem ekonomik hem de sosyal açıdan önemli bir rol oynamaktadır. Geleneksel girişimcilik ile dijital girişimcilik arasında önemli farklar vardır. Geleneksel girişimcilik, piyasada var olan veya yeni ortaya çıkan fırsatları belirleyip, bunları değerli ürün veya hizmetlere dönüştürerek, müşteri ihtiyaçlarını karşılamayı ve kar elde etmeyi amaçlar. Geleneksel girişimcilik, risk almaya ve belirsizlikle başa çıkmaya hazır olmayı gerektirir (Drucker, 2000). Dijital girişimcilik ise, dijital teknolojileri kullanarak, yeni veya mevcut fırsatları daha hızlı, daha ucuz ve daha etkili bir şekilde değerlendirmeyi ve müşteri deneyimini iyileştirmeyi hedefler. Dijital girişimcilik, yaratıcılık, yenilikçilik ve çeviklik gibi becerileri ön plana çıkarır. İki tür girişimcilik kıyaslaması şu şekilde özetlenebilir.

Tablo 2: Girişimcilik ve Dijital Dönüşüm

	Geleneksel Girişimcilik	Dijital Girişimcilik
Pazara Giriş	Zor	Kolay
Üretim ve Depolama	Zor	Kolay
Dağıtım	Daha yavaş	Daha hızlı
İşyeri	Fiziki işyeri	Dijital işyeri
Örgütsel Bağlılık	Daha kolay	Daha zor
İletişim Şekli	Yüz yüze	Dijital
Organizasyon Yapısı	Hiyerarşik	Esnek

Son dönemde dünyada birçok dijital girişim uygulamaları ortaya çıkmış ve her geçen gün bu uygulamalar artış göstermiştir.

Tablo 3: Dünya'daki Dijital Girişim Örnekleri

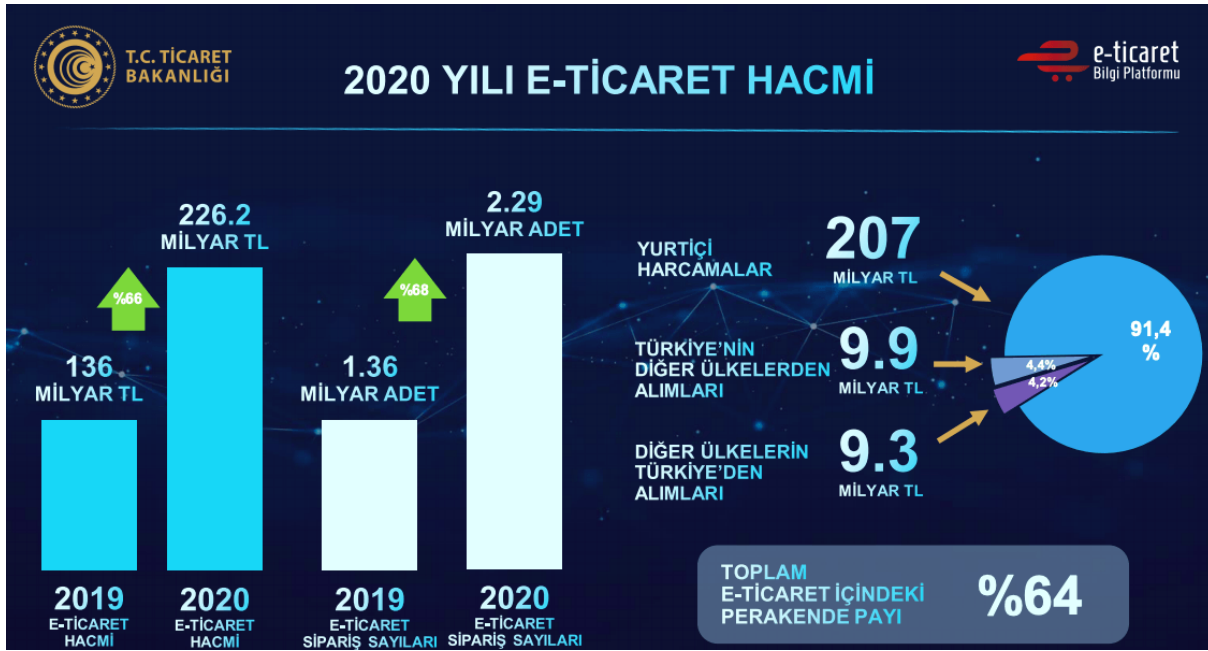
Şirket Adı	Ülke	Kuruluş Yılı	Özelliği
Netflix	ABD	1997	Hiçbir sinema salonu olmadan dünyanın en büyük sinema yayın şirketi
Google	ABD	1998	Hiçbir uygulaması yazmadan dünyanın en büyük uygulama satış şirketi
Facebook	ABD	2004	Hiçbir içerik oluşturmadan dünyanın en büyük medya şirketi
Airbnb	ABD	2008	Hiçbir gayrimenkule sahip olmadan dünyanın en büyük konaklama sağlayıcısı
WeChat	Çin	2011	Hiçbir telekom altyapısı olmadan dünyanın en büyük telefon şirketi
SocietyOne	Avustralya	2013	Hiçbir parası olmayan dünyanın en büyük bankası
Alibaba	Çin	2015	Hiçbir stoku olmadan dünyanın en büyük marketi
Uber	ABD	2017	Hiçbir taksisi olmadan dünyanın en büyük taksi şirketi

Tablo 4: Türkiye'deki Dijital Girişim Örnekleri

Şirket Adı	Kuruluş Yılı	Özelliği
Yemeksepeti	2000	Türkiye'nin ilk online yemek sipariş ve paket servisi
Sahibinden	2000	Ücretsiz ilan verme ve online alışveriş sitesi
Trendyol	2009	Moda e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren site
Onedio	2012	Türkiye'nin ilk sosyal içerik platformu
Youthall	2015	Şirketler ile gençleri bir araya getiren profesyonel ağ ve yeni nesil dijital işveren markası platformu

SEKTÖRLER VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Covid-19 pandemisiyle tüm dünyada uygulanan kısıtlamalarla, ekonomik faaliyetler durma noktasına gelmiş, seyahat yasakları, karantina ve sokağa çıkma yasakları, işyerlerinin kapanması gibi önlemlerle çalışma hayatını etkilemiş ve istihdamda daralmalar yaşanmasına sebep olmuştur. Birçok sektör pandemiden olumsuz etkilense de e-ticarette yaşanan büyüme, bu sektörler ve sürece uyumlu diğer sektörleri de olumlu yönde etkilemiştir. 2020 yılında e-ticaret hacmi %66,3 oranında artarak 226,2 milyar TL'ye, e-ticaret sipariş sayıları ise %68,4 oranında artarak 2,29 milyar adete yükselmiştir (Klein, 2020a).

**Şekil 3:** 2020 Yılı E- Ticaret Hacmi

Dijitalleşmenin inşaat sektörüne nasıl yansıdığı, (Aladağ, 2022) tarafından gerçekleştirilen bir araştırma ile ortaya konmuştur. Araştırmada, 50 inşaat şirketi ile anket çalışması yapılmış ve veriler göreceli önem endeksi yöntemi ile değerlendirilmiştir. Çalışma sonucuna göre inşaat sektöründe yapı bilgi modellemesi sıkça kullanılırken artırılmış gerçeklik, blok zincir ve akıllı sözleşme gibi uygulamaların henüz sıkça kullanılmadığı görülmüştür. Bu uygulamaların inşaat projelerinde verimlilik, kalite ve güvenlik gibi faydalar sağlayabileceği düşünülmektedir. Ancak, bu uygulamaların yaygınlaşması için sektördeki paydaşların farkındalık, eğitim ve altyapı gibi konularda desteklenmesi gerekmektedir. Bu çalışma, inşaat sektöründe yeni teknolojilerin kullanım durumunu ve karşılaşılan zorlukları ortaya koymakta ve bu konuda öneriler sunmaktadır. Firmaları dijital dönüşüme iten etkenler; etkin kalite, belge ve iletişim yönetimi iken; karşılaşılan en büyük engeller yetkin personel bulunmaması ve tüm paydaşların entegrasyonunun sağlanamaması olarak görülmüştür (Klein, 2020b).

KAMU HİZMETİ VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Covid-19 pandemisi sürecinde virüsle savaşa adına teması azaltmak için birçok ülkede karantina ve izolasyon kararları alınmış olup ülkemizde de bu yönde adımlar atılmış ve kamu hizmetlerinde aksaklık yaşanmaması için dijital çözümler devreye sokulmuştur. Eğitimde uzaktan eğitime geçilerek, EBA platformu, kamu hizmetlerinin için E-Devlet Kapısı, sağlık hizmetleri için E-Nabız ve Hayat Eve Sığar uygulamaları hayata geçirilmiştir (Çulhaoğlu, 2001). Kamu hizmetinde dijital dönüşümün yoğun yaşandığı alanlar; kamu mali yönetimi, altyapı ve ulaşım, savunma ve siber güvenlik ve eğitim olarak sıralanmaktadır. Ayrıca dijital dönüşüm sürecinde kamu kurumlarının iş süreçlerine dâhil edebilecekleri uygulamalar şu şekilde sıralanmaktadır (Akmeşe, 2020):

- ✓ Büyük veri ve analitik (Verilerin kişiselleştirilmesi için)
- ✓ Robot süreç otomasyonu

- ✓ Yapay zekâ
- ✓ Bulut teknolojisi,
- ✓ Nesnelerin interneti
- ✓ Makine öğrenmesi
- ✓ Chatbot

Sanayileşme sürecinde olduğu gibi kamu yönetiminin gelişmesi de şu aşamalardan oluşmaktadır:

- ✓ Kamu Yönetimi 1.0: 1618 yılında Avrupa’da başlayan “Otuz yıl” savaşları ve ardından Almanya’da feodal düzen hüküm sürmüştür. “Kameralizm” olarak adlandırılan bu dönemde kamu yönetimi sistematik olarak incelenmiştir.
- ✓ Kamu Yönetimi 2.0: Modern kapitalist düzenin bir yansıması olarak “Weberyan” bürokrasi ortaya çıkmış ve bu döneme şeklini vermiştir.
- ✓ Kamu Yönetimi 3.0: 1960’lı yıllardan itibaren Yeni Kamu Yönetimi Hareketi gibi oluşumlar, bu dönemi oluşturmuştur.
- ✓ Kamu Yönetimi 4.0: 2000’li yıllarda internetin yaygınlaşmasıyla dijitalleşme artmış ve 1990’lı yıllardan itibaren kamu hizmetleri elektronik ortamda sunulmaya başlanmıştır.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM ENDEKSİ

Türkiye Dijital Dönüşüm Endeksi, Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) tarafından yayımlanan bir endekstir. Bu endeks, dijital dönüşüm üzerinde etkili olan mevzuat, altyapı, kullanım ve beceri ile dönüşümün ekonomik etkilerini incelemektedir.

Endeks bünyesinde 64 farklı gösterge, 4 ana bileşen ve 10 alt boyutu bulunan bileşik bir endekstir. Bu bileşen ve boyutlar, Türkiye'nin dijital dönüşüm seviyesini ölçmek için kullanılmaktadır.

Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi 2019, 2020 ve 2021 yıllarında sırasıyla 2,94, 3,03 ve 3,24 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, Türkiye'nin dijital dönüşümde ilerleme kaydettiğini ancak hala geliştirilmesi gereken alanlar olduğunu göstermektedir. Yapılan çalışmada, Covid-19 pandemi döneminde Türkiye’de dijital dönüşümünün ivme kazandığı görülmüştür.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE KTO ÖRNEĞİ

Bu çalışma kapsamında, Konya Ticaret Odası bünyesinde 2020 yılında ‘Dijital Dönüşüm Projesi’ başlatılmış olup bu kapsamda yapılan çalışmalar üç ana başlıkta toplanmıştır.

Dijital Dönüşüm Anketi

Personel & Üye Anketi

Odanın Dijital Altyapısının Geliştirilmesi

Yazılım Altyapısının Geliştirilmesi

Siber Güvenlik Çalışmaları

Oda tarafından yürütülmekte olan dijital dönüşüm süreci kapsamında **oda personeline** yönelik olarak anket çalışması yapılmış, “**Dijital Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Değerlendirme Anketi**” adıyla yapılan ankete toplamda 75 oda personeli cevap vermiş, personele yapılan anket sonucunda aşağıdaki hususlar ön plana çıkmıştır:

- ✓ Odanın dijitalleşmesi konusunda; evrakların internet üzerinden verilmesi, bilgilendirme, eğitim, duyuru ve etkinliklerin mobil uygulama üzerinden anlık iletilmesi vb. başlıklar öne çıkmış,
- ✓ Kurumsal aidiyetin geliştirilmesi için; kişisel gelişim, eğitim, promosyon ürünleri vb. öneriler getirilmiş,
- ✓ Online işlemler genel olarak yeterli bulurken, en az yeterli görülen hususlar; evrak doğrulama, web sitesi ve mobil uygulama olarak ön plana çıkmıştır.

Üyelere yönelik “**Dijital Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Değerlendirme Anketi**” adıyla yapılan anket çalışmasına; 10 Yönetim Kurulu üyesi, 10’u Meclis üyesi ve 2’si Komite üyesi olmak üzere toplamda **900 üye** cevap verirken, anket ile; dijital dönüşümle ilgili bilgi düzeyi, internet, sosyal medya, KVKK, siber güvenlik, vb. başlıklarıyla ilgili bilgilere başvurulmuş ve odanın dijitalleşme sürecinde görüş ve öneriler talep edilmiştir.

- ✓ Ankete katılan firmaların %45'inin dijital alanda çalıştığı, %30'unun ise online satış yaptığı,
- ✓ %73'ü odanın dijitalleşme konusunda adımlar atması gerektiğini, bu konuda evrakların internet üzerinden verilmesinin, bilgilendirme ve eğitimlerin mobil uygulama üzerinden yapılmasının gerekliliğine vurgu yapmış,
- ✓ Firmaların KVKK, siber güvenlik ve belge yönetim sistemi konularında da bilgilendirilmeye ihtiyacı olduğu geri dönüşü alınmıştır.

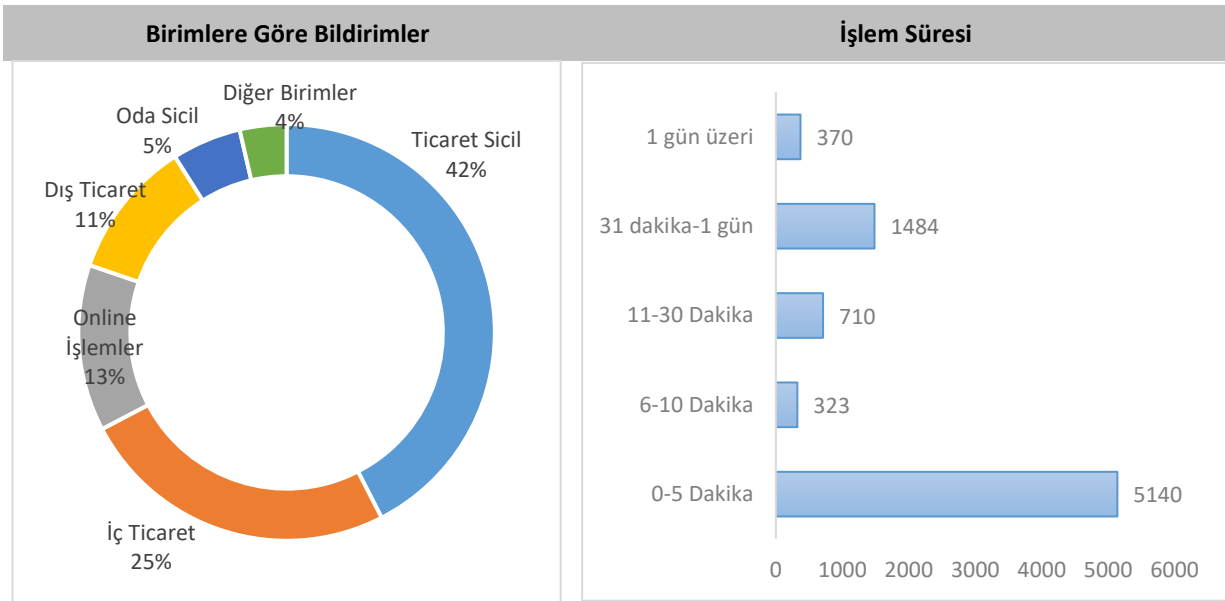
ODANIN DİJİTAL ALTYAPISININ GELİŞTİRİLMESİ

Yazılım Altyapısının Geliştirilmesi

Gelen geri bildirimler doğrultusunda, odanın dijital dönüşüm sürecindeki faaliyetlerini aşağıda detayları verilen yazılımlar kullanarak hızlı bir şekilde dijitalleştirmiştir.

Üye Hizmet Merkezi Yazılımı

Ticaret Odası üyelerine daha etkin ve hızlı hizmet verebilmek amacıyla "Eurochambres TEBD" projesi kapsamında 2020 yılında "Üye Hizmet Merkezi" kurulmuş olup bu merkez, "Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi" ile üye taleplerine hızlı ve doğru yanıt vermektedir. Üye Hizmet Merkezi, oda birimlerinin iş ve telefon yükünü hafifletmek ve üyelerin memnuniyetini artırmak için iki yönlü bir hizmet sunmaktadır. Bir yandan, kullanılan yazılım aracılığı ile Çağrı Merkezi hizmeti vererek, üyelerimizin, girişimcilerin ve yatırımcıların bilgi taleplerini tek merkezden karşılamaktadır. Diğer yandan, odaya gelen üyelere yüz yüze bilgilendirme yaparak, sorularını ve ihtiyaçlarını doğrudan çözmektedir. Odaya gelen çağrılar birim bazında incelenmiştir. En yüksek paya sahip birimler şunlardır: Ticaret Sicil (%42), İç Ticaret (%25), Online işlemler (%13). Gelen çağrıların işlem sürelerine göre, gelen taleplerin %64'ü ilk 5 dakikada sonuçlandırılmıştır (Bilik & Aydın, 2018).



Şekil 4: Birimlere Göre Bildirimler ve İşlem Süreleri

B2Bmeetingstr.com Web Sitesi

Konya Ticaret Odası, www.b2bmeetingstr.com ve matchmaking ikili görüşme sitelerini devreye alarak bu alanda ilkler arasında yer alırken, firmaların sanal ortamda birçok ikili iş görüşmesi gerçekleştirmesi sağlamıştır. Dijital dönüşüm kapsamında üyelere gelen talepler değerlendirilerek ihracatçıların ve ithalatçıların buluşma noktası olan listofcompany.com sitesiyle ikili görüşme siteleri entegre edilmiştir.

Ticaret Sicil e-randevu Sistemi

Oda Ticaret Sicil Müdürlüğü'nde üyelere verilen hizmet kalitesini artırmak için 2021 başı itibariyle e-randevu sistemine geçilerek bu alandaki dönüşüm tamamlanmıştır.

KTO Performans Sistemi Yazılımı

2021 yılı itibariyle oda personelinin performansını ölçmek amacıyla Performans Yönetim Sistemini yazılımı kullanılmaya başlanmıştır.

SİBER GÜVENLİK ÇALIŞMALARI

Siber Güvenlik konusunda Bilgi İşlem Bölümünde bulunan tüm personel, KTO Karatay Üniversitesi, KTO Karatay Üniversitesi Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (KARSEM) ve BGA iş birliği ile Temel CEH Beyaz şapkalı siber güvenlik eğitimi olarak, güncel siber saldırılar hakkında bilgi birikimlerine katkı sağlamışlardır. Bu süreçte, oda üyelerine yönelik siber saldırılar konusunda çeşitli kanallardan (e-posta, sms, web sayfamızda duyurusu) bilgilendirmeler yapılarak, bu alandaki farkındalık çalışmalarına başlanmıştır. Siber güvenlik çalışmaları kapsamında bilgi güvenliğine yönelik risk analiz çalışmaları yapılırken, Felaket Kurtarma Merkezinde sistem ve veri yedekleme çalışmalarına hız kesmeden devam edilmiştir. KTO' nun iştirakleri olan KTO Karatay Üniversitesi ve KTO Dijital Dönüşüm A.Ş. ile gerçekleştirilen iş birlikleriyle oda web sayfasına yapılan saldırılar için önlemler alınmış bu konuda Konya Emniyet Müdürlüğü Siber Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğüyle de ortaklaşa çalışmalar başlatılmıştır. Ayrıca KTO, Konya Ticaret Odası Teknoloji ve Eğitim Kampüsü bünyesinde 2022 yılı itibariyle 'Siber Güvenlik Merkezi'ni kurmuş, sistem yönetimi, network ve bilgi güvenliği alanında çalışan bireylerin gerek bireysel gerekse kurumsal olarak siber güvenlik ve siber saldırılar hakkında bilgi sahibi olması sağlanmıştır.

KTO WEB SİTESİ

KTO web sitesi 2021 yılında yeni ara yüzü ile yenilenmiş ve üyelerin oda bilgi ve hizmetlerine daha etkin ve hızlı ulaşması amaçlanmıştır. Yayına alınan yeni web sayfasının daha faydalı olması için hem tasarım hem de içerik olarak yenilikler yapılmış, yeni tasarım değişikliği ile daha sade ve etkin bir site oluşturulmuş, sayfanın mobil cihazlarda kullanım kolaylığı sağlanmıştır. Oda web sitesi istatistikleri incelendiğinde; 2021 yılında 742 bin yeni ziyaretçi gelirken, toplam 2,82 milyon sayfa görüntülemesi gerçekleşmiştir. Sayfa görüntülemelerinde önceki yıla göre bir düşüş yaşanmış olsa da yeni ziyaretçi sayısında önemli bir artış bulunmaktadır.

Tablo 5: KTO Web Sitesi İstatistikleri (Yıllara Göre)

	2019	2020	2021	2021/2020 (%)
Görüntülenme Sayısı	2.426.899	2.887.337	2.820.058	-2,3
Oturum	879.556	1.121.764	1.105.647	-1,4
Yeni Kullanıcı	585.087	731.352	742.141	1,5

ODANIN DİJİTALE AKTARILAN FAALİYET VE HİZMETLERİ

Konya Bölgesi İmalat Envanteri (listofcompany.com)

2017 yılında başlayan ve "Konya Bölgesi İmalat Envanteri" projesi, odanın dijital dönüşüm hedeflerine katkı sağlayan önemli bir çalışmadır. Bu proje kapsamında, Konya bölgesinde faaliyet gösteren 10.000'den fazla firmanın iletişim bilgileri, ürün bilgileri, G.T.İ.P. numaraları gibi veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Bu sayede, bölgenin imalat sektörünün güncel durumu, kapasitesi, ihtiyaçları ve potansiyeli ortaya çıkarılmıştır. 2018 yılında hazırlanan bu envanter dijital ortamda toplanıp 8 dile çevrilmiş, www.listofcompany.com adresi üzerinden de tüm kullanıcıların erişimine açılmıştır. Yabancı ülkelerde sitenin tanınırlığının sağlanması için yoğun çalışmalar yürütülerek, Konya firmalarının yurtdışında tanıtılması ve oda üyelerinin daha fazla ithalatçıyla buluşması amaçlanmıştır. Güncel durumda, web sitesinde aktif olarak 8.000 firma, 20.000 ürün, 50'den fazla sektör yayına alınmıştır.

Sanal İkili İş Görüşmeleri: b2bmeetings.com

Konya Ticaret Odası, Konya'nın ihracat potansiyelini artırmak için yaptığı çalışmalar, şehrin yurt dışında tanıtımını ve iş bağlantılarını güçlendirmiştir. Konyalı iş adamları, düzenlenen yurt dışı iş seyahatleri sayesinde farklı ülkelere iş adamlarıyla bir araya gelerek ticari ilişkiler kurmuştur. Bu sayede Konya ekonomisi, küresel pazarlarda daha rekabetçi ve çeşitli bir hale gelmiştir. Bu çerçevede 2020 yılına kadar yüz yüze gerçekleştirilen dış Pazar ziyaretleri ve ikili iş görüşmeleri, Covid-19 salgını nedeniyle 2020 yılından itibaren online platforma taşınmış, bu amaçla b2bmeetingstr.com sitesi kurulmuştur. b2bmeetingstr.com sitesi Türkiye'deki ilk Oda/Borsa B2B Platformu olmuştur. Bu site üzerinden Türkiye ve yurt dışı firmalarının, internet üzerinden ikili iş görüşmelerini organize edilmiştir. www.b2bmeetingstr.com web sitemiz üzerinden 2020 yılında 7, 2021 yılında 6 adet sanal ikili iş görüşmesi organize edilmiş olup Tablo 6'da detaylı olarak verilmiştir.

Tablo 6: Online Toplantı, Eğitim ve Seminerler

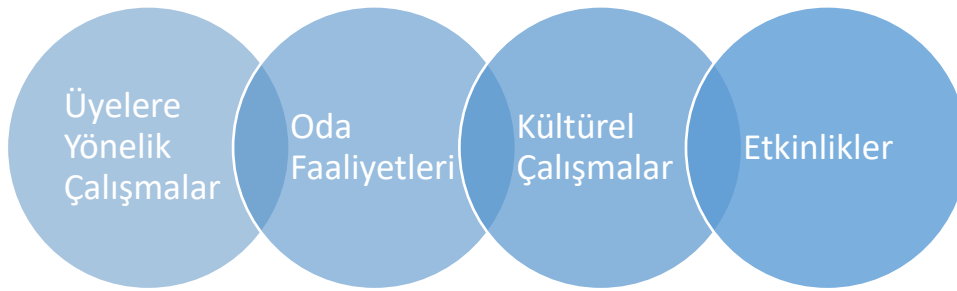
Sektör	Ay	Yer	Katılımcı Sayısı
Kolombiya Otomotiv Online Yedek Parça Alım Heyeti	2020 Temmuz	Kolombiya- Konya	21
Nijerya Otomotiv Online İkili İş Görüşmeleri	2020 Ağustos	Nijerya- Konya	16
Kenya Otomotiv Online İkili İş Görüşmeleri	2020 Ekim	Kenya- Konya	21
Azerbaycan Karışık Online İkili İş Görüşmeleri	2020 Ekim	Azerbaycan- Konya	21
Sri Lanka Karışık Online İkili İş Görüşmeleri	2020 Ekim	Sri Lanka- Konya	25
Rusya Ayakkabı Online İkili İş Görüşmeler	2020 Kasım	Rusya- Konya	22
Meksika Makine Online İş Görüşmeleri	2020 Kasım	Meksika- Konya	32
Kolombiya Makine Online İkili İş Görüşmeleri	2021 Nisan	Kolombiya- Konya	35
Filistin Online İkili İş Görüşmeleri	2021 Şubat	Filistin- Konya	18
Meksika Otomotiv Online İş Görüşmeleri	2021 Şubat	Meksika- Konya	30
Kazakistan Ayakkabı Online İş Görüşmeleri	2021 Mart	Kazakistan- Konya	40
G. Afrika Gıda Online İş Görüşmeleri	2021 Mayıs	G. Afrika- Konya	31
G. Afrika Tarım Makineleri Online İş Görüşmeleri	2021 Ekim	G. Afrika- Konya	17

Covid-19 salgını sonrasında oda üyelerine yönelik olarak gerçekleştirilen tüm toplantı, eğitim ve seminerler online olarak verilerek kayıt altına alınmış, tüm etkinlik/hizmetler ise dijital ortama aktarılmıştır.

Konya Ticaret Odası bünyesinde gerçekleştirilen dijital dönüşüm çalışmalarıyla; Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi ile MERSİS entegrasyonu yapılarak oda Ticaret Sicili Müdürlüğü ilanlarının elektronik ortamda yayınlanması sağlanmış, bu yöntem sayesinde ilan yayın süreci kısalmıştır. Ticaret Sicili Müdürlüğü işlemlerini daha kolay ve hızlı yapmak isteyen oda üyeleri için online randevu sistemi geliştirilmiştir. Bu sistem sayesinde, oda üyeleri Ticaret Sicili Müdürlüğü'nün sunduğu tüm hizmetlerden randevu olarak yararlanabileceklerdir. Online randevu sistemi, oda üyelerine daha iyi hizmet vermek amacıyla kurulan ve sürekli güncellenen bir sistemdir. Online olarak e-imzalı belgelerin oda üyelerine elektronik ortamda 7/24 saat verme işleminin devamlılığı sağlanarak süreçte ciddi iyileştirmeler sağlanmıştır. Bu çalışmalara ek olarak; Oda Sicil Müdürlüğü tarafından verilen Ticari İkametgâh Belgesi, Yerli İstekli Belgesi, İhale Durum Belgesi, Ortaklık Teyit Belgesi, Yetki Durum Belgesi, İhale Oda Sicil Kayıt ve Faaliyet Belgesini online olarak oda web site üzerinden 7/24 saat üyelerin hizmetine sunularak dijital dönüşüm sürecine ciddi bir katkı sağlanmıştır.

SOSYAL MEDYANIN ETKİN KULLANIMI

KTO, dijitalleşme sürecinde sosyal medyaya ayrı bir önem vermiş ve alınan danışmanlık hizmetiyle birlikte sosyal medya ve dijital platformlar etkin kullanılmaya başlanmıştır. Haberleşme stratejisi daha da geliştirilerek Sosyal Medya Strateji Planı oluşturulmuştur. Bu kapsamda; Konya Ticaret Odası sosyal medya faaliyet stratejisini 4 ana başlıkta toplamıştır.



Şekil 4: KTO Sosyal Medya Faaliyet Alanları

KTO, tüm sosyal medya mecralarını yayınladığı/yayınlayacağı içeriğe göre etkin bir şekilde kullanmakta ve sosyal medya sayesinde faaliyetlerini üyelerine daha hızlı bir etkin şekilde duyurabilmektedir. Odanın sosyal medya hesapları incelendiğinde, dijital dönüşüm çalışmaları ile takipçi sayılarında ciddi bir artışın yaşandığı görülmüştür. Takipçi sayılarına göre oda hesaplarındaki kullanıcı sayıları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: 2019-2021 Yılları Arasında KTO Sosyal Medya Hesap İstatistikleri

	2019	2020	2021
Facebook	9.918	11.061	12.645
LinkedIn	0	687	1.223
Twitter	8.407	10.000	10.234
Instagram	1.984	2.712	4.009
Youtube	72	129	170

SONUÇ

Günümüzde kurum ve kuruluşlar, kurumsal esnekliği destekleyen ve gelişimine katkıda bulunan ve istikrarlı büyümeye zemin hazırlayan iş ortamları arayışı içindedirler. Küresel veya yerel baz da iş ortamlarındaki en önemli başarı faktörlerinden biri, şirketlerin değişimlere hızlı ve etkin bir şekilde uyum sağlayabilmesidir. Dijital iş dönüşümü, işletmelerin teknolojiyi kullanarak iş süreçlerini, kültürünü ve müşteri deneyimlerini iyileştirmesini sağlayan bir yenilik yoludur. Bu bağlamda, değişen iş ortamlarına uyum sağlamak için nesnel bir süreçtir. Ancak, başarılı bir şekilde uygulanması, finansal kaynaklar, yönetim ve organizasyondaki tüm çalışanların net bir stratejiye ve öneme sahip olmasını gerektirir. Dijital iş dönüşümü, sadece teknolojiyi değiştirmek değil, aynı zamanda iş modelini, değer önermesini ve rekabet avantajını da değiştirmek anlamına gelmektedir. Bu dönüşüm sürecinin hızı sektörün özelliklerine bağlıdır. Kurum ve şirketler için günümüzde ön planda olan trend, küresel ve yerel anlamda bağlantı hızıdır. Dünya ekonomisi bugün, bulut bilgi işlem, büyük veri, mobilite ve geniş bant bağlantı, e-ticaret, sosyal medya ve nesnelere internetinin yaygınlaşması sayesinde dijital bir ekonomiye dönüşmektedir. Bu süreçte eski iş modelleri yok olurken, dijital dönüşüm sayesinde gelişen yeni iş modelleri devreye girmektedir. Sosyal ağlar, mobil cihazlar, bulut bilişim siteleri ve veri analizinin bir araya gelmesi dijital dönüşüm platformları için temel oluşturmuştur. Dijital dönüşüm, değer yaratmak amacıyla kuruluşun farklı yönlerini etkilemek için dijital imkân ve teknolojilerin kullanılmasını içerirken, imkânlarla eşleştirilen farklı dijital teknoloji türlerinin kuruluşun belirli yönlerini nasıl etkilediğini anlamak dijital dönüşüm sürecini görmek açısından önemlidir.

Konya Ticaret Odası araştırmasında da görüldüğü gibi dijital dönüşüm süreci üyeler ve kurumsal yapı üzerinde olumlu etki ve katkılar oluşturduğu görülmüştür. Konya Ticaret Odası farklı platformlarda gerçekleştirmiş olduğu dijital dönüşüm sayesinde iş akışı, erişim, zaman, gelir artışına olumlu katkıları sayesinde katma değeri artırmış ve dijitalleşmeye gözle görünür oranda yatırım yapmıştır. Bu özelliği ile benzer kurumlara da örnek teşkil etmenin yanında, mikro düzeyde dijital dönüşüm potansiyelini yansıtan önemli bir örneği temsil etmiştir. Dijital dönüşüm sürecinde hâlihazırda sektörel bağlamda yapılan veya yapılması planlanan çalışmalar için örneklem özelliği taşımakla birlikte, makro düzeyde yapılacak bir araştırma ve dönüşüm süreci için öncü olma özelliğine sahiptir.

KAYNAKÇA

- Akmeşe, S. (2020). Kamuda Dijital Dönüşümün Siber Güvenlik ve Dijital Güvence Boyutları Ve İç Denetimin Rolü. *Denetim, 20*, 108-119.
- Aladağ, H. (2022). Türk İnşaat Sektöründe Dijital Dönüşüm Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi, 10*(3), 973-986.
- Aylin, A., KAYA, B. Y., ÇAKIT, E., & DAĞDEVİREN, M. (2022). Üretim sistemlerindeki dijital dönüşümün iş etüdü teknikleri üzerindeki etkisi. *Verimlilik Dergisi, 110-122*.
- Bilik, M., & Aydın, Ü. (2018). Finansal Hizmetlerde Dijital Dönüşüm ve Etkileri. *BOOK OF PROCEEDINGS 3rd INTERNATIONAL CONGRESS ON ECONOMICS, FINANCE AND ENERGY ISBN: 978-601-7805-32-6, 22*.
- Çınar, B., Güngör, Y., Sercan, U., & Tarhan, Ç. (2022). Covid 19 Pandemisinin Türkiye'deki Dijital Dönüşüm Süreçlerine Etkisi. *Journal of Research in Business, 7*(IMISC2021 Special Issue), 91-102.
- Çulhaoğlu, M. (2001). Devlet, Sivil Toplum ve Demokratikleşme. *Sivil Toplum: Devletin Büyümesi, 19-65*.
- Drucker, P. F. (2000). Yeni Gerçekler (Çev. Birtane Karanakçı). *Türkiye İş Bankası Yayınları: İstanbul*.
- Klein, M. (2020a). İşletmelerde dijital dönüşüm ve etmenleri. *Journal of Business in The Digital Age, 3*(1), 24-35.
- Klein, M. (2020b). İşletmelerin dijital dönüşüm senaryoları-kavramsal bir model önerisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 19*(74), 997-1019.
- Kron. (2022, Ocak 30). *Küresel Riskler Raporu ve Siber Güvenliğe Bakış*. <https://kron.com.tr>. <https://kron.com.tr/kuresel-riskler-raporu-ve-siber-guvenlige-bakis>
- Talas, M. (2011). Sivil toplum kuruluşları ve türkiye perspektifi. *Türklük Bilimi Araştırmaları, 29*, 387-401.
- Ventures, C. (2019). 2019 official annual cybercrime report. İçinde *Recuperado et*