



1882

**KONYA TİCARET ODASI**  
KONYA CHAMBER OF COMMERCE

# DİJİTALLEŞME SÜRECİ VE KONYA TİCARET ODASI ÖRNEĞİ

NAZLI ÜSTÜN – HAKAN KARAGÖZ



Bilgi Raporu

Ekonomik Araştırmalar ve Proje Müdürlüğü

KONYA  
Ekim 2022  
[www.kto.org.tr](http://www.kto.org.tr)

## İÇİNDEKİLER

1	GİRİŞ .....	2
2	DİJİTAL DÖNÜŞÜM .....	2
2.1	Dijitalleşen Dünya.....	2
2.2	Endüstri 4.0 ve Dijital Dönüşüm .....	3
2.3	Girişimcilik ve Dijital Dönüşüm.....	4
2.4	Sektörler ve Dijital Dönüşüm.....	6
2.5	Kamu Hizmeti ve Dijital Dönüşüm .....	6
2.6	Dijital Dönüşüm Endeksi.....	7
3	DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE KTO ÖRNEĞİ .....	8
3.1	Dijital Dönüşüm Anketi.....	8
3.2	Dijital Dönüşüm Çalıştayı.....	8
3.3	Odanın Dijital Altyapısının Geliştirilmesi .....	9
3.3.1	Yazılım Altyapısının Geliştirilmesi .....	9
3.3.2	Siber Güvenlik Çalışmaları .....	10
3.3.3	KTO Web Sitesi .....	11
3.4	Odanın Dijitale Aktarılan Faaliyet ve Hizmetleri.....	12
3.4.1	Konya Bölgesi İmalat Envanteri (listofcompany.com).....	12
3.4.2	Sanal İkili İş Görüşmeleri: b2bmettings.com .....	12
3.4.3	Online Toplantı, Eğitim ve Seminerler .....	13
3.4.4	Dijital Hizmetlerimiz .....	13
3.4.5	Sosyal Medyanın Etkin Kullanımı.....	13

## 1 GİRİŞ

2020 yılında başlayan Covid-19 salgınıyla birlikte gelişen sosyal mesafe ve izolasyonun gerekliliği, dijitalleşmeyi bu süreçte hem arttırmış hem de yoğunlaştırmıştır. Ülkelerin birbirlerine sınırlarını kapattıkları, seyahatlerin askıya alındığı, tedarik zincirlerinin kırıldığı, birçok sektörün durma noktasına geldiği bu süreçte küresel iletişim her zamankinden daha yoğun bir şekilde dijital platformlar üzerinden sağlanmış ve çalışma hayatından eğitime, sağlık hizmetlerinden ticarete dünya yoğun bir dijitalleşme sürecine girmiştir.

Bilgi teknolojileri kullanımında son yıllarda bir artış var iken, salgının da etkisi ile dijital dönüşüm ivme kazanmıştır. Tüm sosyal hayat karantinaya girdiği gibi, işletmeler de uzaktan çalışma durumuna geçmiştir. Toplantılar Zoom, Skype, Teams vb. programlar ile yapılırken, bankalar çevrimiçi iletişim yöntemlerine daha da ağırlık vermişlerdir. Temassız işlem, temassız kredi kartlarında kullanım sayısı artmış, evde kalma uygulamaları sonucu her alanda olduğu gibi sosyal mesafenin korunmasının bir sonucu olarak, e-ticaret hacmi de genişlemiştir. Süreç insanların geleneksel yöntemleri terk etmelerine neden olurken, market alışverişleri bile dijital ortamlara kaymıştır.

2020 yılının Mart ayından itibaren tüm dünyayı olduğu gibi ülkemizi de ciddi şekilde etkileyen Covid-19 pandemisi sürecinde Konya Ticaret Odası üye işletmeleri her yönden desteklemek amacıyla faaliyetlerinin birçoğunu dijital ortama aktarmış ve Odamızın dijital dönüşüm süreci hızlanmıştır.

## 2 DİJİTAL DÖNÜŞÜM

### 2.1 Dijitalleşen Dünya

İnternet gelişmekte olan ülkelere daha önceki teknoloji gelişmelere göre daha hızlı ulaşmıştır. Günümüzde yaklaşık 6 milyar internet kullanıcısı, 180 milyar atılan mail, 2 milyara yakın web sitesi, 6 milyara yakın Google araması bulunmaktadır (Bilik ve Aydın, 2018; 36).

**Şekil 1:** İnternet Kullanımı



Kaynak: <https://www.internetlivestats.com/>, 2.11.2022, 14:40

Dünyanın giderek dijitalleşmesine bağlı olarak siber güvenlik ve buna bağlı suçlar da artış göstermektedir. Küresel siber suçlar, 2015 yılında 3 trilyon dolarlık maliyetine karşılık 2025

yılında 10,5 trilyon dolarlık maliyetinin olması öngörülmektedir. Siber saldırılara en fazla sektörler ise şu şekilde sıralanabilir (Cybersecurity Ventures Official Annual Cybercrime Report, 2019):

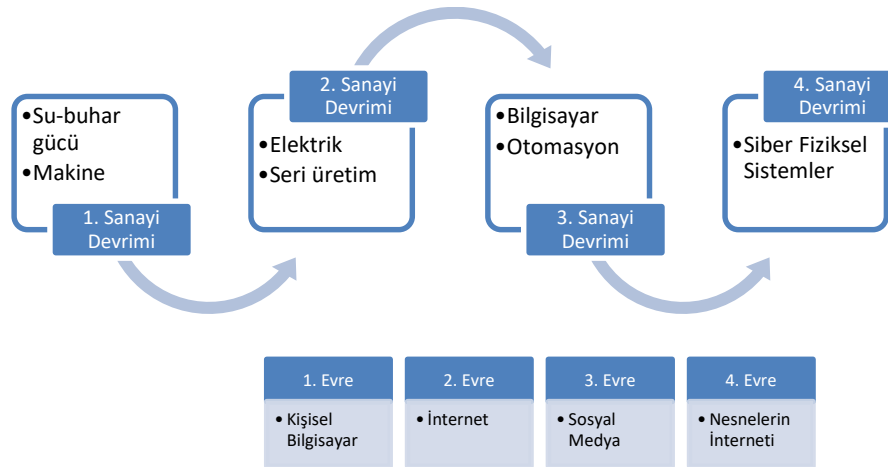
- Sağlık
- Üretim
- Finans
- Kamu
- Ulaşım

Dünya Ekonomi Forumu (WEF) tarafından her yıl yayımlanan Küresel Risk Raporuna göre siber tehditler küresel düzeyde en büyük tehditlerden biri haline gelmiştir. 2022 yılında rapora göre, kötü amaçlı yazılım olarak adlandırılan malware'lerin %358, fidye yazılım olarak adlandırılan ransomware'lerin %435 arttığı belirtilmiştir. Ayrıca siber güvenliğe ilişkin yapılan hataların %95'inin insan kaynaklı olduğu ve konuyla ilgili 3 milyon profesyonel insan kaynağına ihtiyaç olduğu görülmektedir (Kron, Küresel Riskler Raporu, 2022).

## 2.2 Endüstri 4.0 ve Dijital Dönüşüm

Sanayi Devriminin ilk döneminde küçük işletmeler büyük fabrikalara dönüşmüş ve makinelerle donatılmıştır. İkinci sanayi devriminde elektriğin kullanılmasıyla petro-kimya, plastik ve çelik endüstrileri güçlenmiş ve üretimde montaj hattı gibi modellere 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 hayatımıza girmiş ve sanayide kullanılmaya başlanmıştır (Adem vd., 2022; 113).

Şekil . Sanayi Devrimler



Kaynak: Klein, 2020, 1000

1970'li yıllarda kişisel bilgisayarların işletmelerde kullanılmasıyla 3. Sanayi devrimi içerisinde işletmelerin ilk dijitalleşme evresi başlamıştır. Bu süreçte, verilerin sayısallaştırılması ve bilgisayarda işlenmesiyle başlayan dijitalleşme, süreç otomasyonu başlamıştır. Tüm süreçlerin otomasyona aktarılmasıyla entegre yazılım sistemleri ortaya çıkmıştır (Klein, 2020; 1000-1002)

1990'lı yıllar, işletmelerin ikinci dijitalleşme evresini oluşturmuştur. İnternet, işletmelerin bilgiye erişimini ve bilgi paylaşımını etkilemiştir. Bu dönemde internet ile birlikte elektronik posta ve intranet kavramları ortaya çıkmıştır. Özellikle e-posta, günümüzde işletmelerin önemli iletişim araçlarından biri olmaya devam etmektedir.

İşletmelerin üçüncü dijitalleşme evresi ise web 2.0 ve mobil cihazların hayata geçmesiyle başlamıştır. 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 ile hayata geçmiştir. Bu evrede, sensör ve ağ teknolojilerinin entegre olması, her nesnenin izlenip iletişim kurabildiği siber sistemlerin kurulmasını sağlamıştır.

**Tablo .** 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
	İntranet	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

**Kaynak:** Klein, 2020, 1000

### 2.3 Girişimcilik ve Dijital Dönüşüm

Dijital girişimcilik, geleneksel organizasyonda fiziksel olan fonksiyonların bir kısmının veya tamamının dijitalleştirildiği girişimciliğin bir kategorisidir.

Geleneksel girişimcilik, fırsatları tanıma, bu fırsatları pazarlanabilir mal veya hizmete dönüştürmeyi, değer katmayı, risk almayı ve içermektedir. Dijital girişimcilik ise geleneksel girişimciliğin özelliklerini, dijital alana bütünleştirerek, risk, yaratıcılık ya da çevikliğe karşı daha

iyi bir duyarlılık ile ilişkilendirir. İki tür girişimcilik kıyaslaması şu şekilde özetlenebilir (Kişi, 2018; 392):

	Geleneksel Girişimcilik	Dijital Girişimcilik
<b>Pazara Giriş</b>	Zor	Kolay
<b>Üretim ve Depolama</b>	Zor	Kolay
<b>Dağıtım</b>	Daha yavaş	Daha hızlı
<b>İşyeri</b>	Fiziki işyeri	Dijital işyeri
<b>Örgütsel Bağlılık</b>	Daha kolay	Daha zor
<b>İletişim Şekli</b>	Yüzyüze	Dijital
<b>Organizasyon Yapısı</b>	Hiyerarşik	Esnek

**Kaynak:** Kişi, 2018 ;392

Son dönemde dünyada birçok dijital girişim uygulamaları ortaya çıkmış ve gün geçtikçe bu uygulamalar artış göstermektedir (Kişi, 2018 ;393-395).

Tablo . Dünya'daki Dijital Girişim Örnekleri

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

**Kaynak:** Kişi, 2018 ;393-395

Tablo . Türkiye'deki Dijital Girişim Örnekleri

Şirket Adı	Kuruluş Yılı	Özelliği
<b>Yemeksepeti</b>	2000	Türkiye'nin ilk online yemek sipariş ve paket servisi

<b>Sahibinden</b>	2000	Ücretsiz ilan verme ve online alışveriş sitesi
<b>Trendyol</b>	2009	Moda e-ticaret sektöründe faaliyet gösteren site
<b>Onedio</b>	2012	Türkiye'nin ilk sosyal içerik platformu
<b>Youthall</b>	2015	Şirketler ile gençleri biraraya getiren profesyonel ağ ve yeni nesil dijital işveren markası platformu

Kaynak: Kişi, 2018 ;393-395

### 2.4 Sektörler ve Dijital Dönüşüm

Covid-19 pandemisi tüm dünyada uygulanan kısıtlamalar yaşanmış ve ekonomik faaliyetler durma noktasına gelmiştir. Seyahat yasakları, karantina ve sokağa çıkma yasakları, işyerlerinin kapanması gibi önlemlerle çalışma hayatı etkilenmiş ve istihdamda daralmalar yaşanmıştır. Birçok sektörü pandemiden olumsuz etkilense de e-ticarette yaşanan büyüme, bu sektörler uyumlu sektörleri de olumlu 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 (Çınar vd., 2022; 98).



Aladağ (2022) tarafından yapılan çalışmada dijitalleşmenin inşaat sektörü üzerine etkileri incelenmiştir. Bu kapsamda 50 adet inşaat şirketine anket yapılmış ve göreceli önem endeksi yöntemi ile analiz edilmiştir. Çalışma sonucuna göre inşaat sektöründe yapı bilgi modellemesi sıkça kullanılırken zenginleştirilmiş gerçeklik, blokzincir ve akıllı sözleşme gibi uygulamaların henüz sıkça kullanılmadığı görülmüştür. Firmaları dijital dönüşüme iten etkenler; etkin kalite, doküman ve iletişim yönetimi iken; karşılaşılan en büyük engeller yetkin personel bulunmaması ve tüm paydaşların entegrasyon sağlanamaması olarak görülmüştür (Aladağ, 2022; 973).

### 2.5 Kamu Hizmeti ve Dijital Dönüşüm

Covid-19 pandemisi sürecinde virüsle savaşma adına teması azaltmak için birçok ülkede karantina ve izolasyon kararları alınmıştır. Ülkemizde de bu yönde adımlar atılmış ve kamu hizmetlerinin aksamaması için dijital çözümler ortaya çıkarılmıştır. Eğitimde uzaktan eğitime

geçilerek EBA platformu, kamu hizmetlerinin için E-Devlet Kapısı, sağlık hizmetleri için E-Nabız ve Hayat Eve Sığar uygulamaları hayata geçirilmiştir (Çınar vd., 2022; 95-96).

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 dahil edebilecekleri uygulamalar şu şekilde sıralanmaktadır (Akmeşe, 2020; 112-113):

- Büyük veri ve analitik (Verilerin kişiselleştirilmesi için)
- Robot süreç otomasyonu
- Yapay zeka
- 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 Weberyen 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.

### 2.6 Dijital Dönüşüm Endeksi

Türkiye'nin dijital dönüşüm performansını ölçmeye yönelik olarak Bilişim Sanayicileri Derneği (TÜBİSAD) tarafından Türkiye Dijital Dönüşüm Endeksi yayımlanmaktadır. 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.

Türkiye Dijital Dönüşüm Endeksi 2019, 2020 ve 2021 yıllarında sırasıyla 2,94, 3,03 ve 3,24 olarak hesaplanmıştır. Covid-19 pandemisi döneminde Türkiye'nin dijital dönüşümünün ivme kazandığı görülmektedir.

### 3 DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE KTO ÖRNEĞİ

Odamız 2020 yılında “Dijital Dönüşüm Projesi”ni başlatmıştır. Bu proje kapsamında yapılan çalışmalar ve sonraki süreçte Odamızın faaliyetleri şu şekildedir:

#### 3.1 Dijital Dönüşüm Anketi

##### 3.1.1 Personel Anketi

Odamız tarafından yürütülmekte olan dijital dönüşüm süreci kapsamında personelimize yönelik olarak anket çalışması yapılmıştır. “Dijital Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Değerlendirme Anketi” adıyla yapılan anketimize toplamda 75 personelimiz cevap vermiştir. Personele yapılan anket sonucunda şu hususlar öne çıkmıştır:

- Odanın dijitalleşmesi konusunda; evrakların internet üzerinden verilmesi, bilgilendirme-eğitim, duyuru ve etkinliklerin mobil uygulama üzerinden anlık iletilmesi vb. başlıklar öne çıkmaktadır.
- Kurumsal aidiyetin geliştirilmesi için; kişisel gelişim, eğitim, promosyon ürünleri vb. öneriler getirilmiştir.
- Online işlemler genel olarak yeterli. En az yeterli görülen hususlar; evrak doğrulama, web sitesi ve mobil uygulama görülmüştür.

##### 3.1.2 Üye Anketi

Üyelere yönelik “Dijital Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Değerlendirme Anketi” adıyla yapılan anket çalışmamıza; 10 Yönetim Kurulu üyesi, 10’u meclis üyesi ve 2’si komite üyesi olmak üzere toplamda 90 üyemiz cevap vermiştir. Anket ile; dijital dönüşümle ilgili bilgi düzeyi, internet, sosyal medya, KVKK, siber güvenlik, vb. başlıklarda bilgilerine başvurulmuş ve Odamızın dijitalleşme sürecinde görüş ve önerileri talep edilmiştir.

- Ankete katılan firmaların %45’i dijital alanda çalışırken %30’u ise online satış yapıyor.
- %73’ü Odanın dijitalleşme konusunda adımlar atması gerektiğini, bu konuda evrakların internet üzerinden verilmesi, bilgilendirme ve eğitimlerin mobil uygulama üzerinden yapılması başlıkları öne çıkmıştır.
- Firmaların KVKK, siber güvenlik ve ileti yönetim sistemi konularından bilgilendirilmeye ihtiyaç var.

#### 3.2 Dijital Dönüşüm Çalıştayı

25 Kasım 2020 tarihinde Konya Ticaret Odası Dijital Dönüşüm Çalıştayı gerçekleştirilmiştir. Çalıştay’da 4 ana tema belirlenmiş (Dijital Dönüşüm Süreci, Dijital Dönüşüm Sürecinde Güvenlik, Oda Hizmetlerinde Dijital Dönüşüm Odanın Üyelerin Dijitalleşmesine Katkısı) ve

temalar altında çeşitli sorular sorarak katılımcıları bilgi düzeyi ölçülmüş ve başlık bazında Odamızdan beklentileri alınmıştır.

Odamız çalıştayında ele alınacak iki ana konu başlığı belirlenmiş ve bu başlıklara ilişkin alt başlıklar ve sorular hazırlanmıştır.

Odamızda düzenlenen çalıştay, 5 masadan ve her masa altı kişiden oluşmuştur. Masaların oturma düzeni moderatör başkanlığında şu şekildedir; 1 Yönetim Kurulu Üyesi, 1 Dijitalde Başarı Sağlamış Üyemiz, 1 Dijitalle İlgisi Olmayan Üyemiz, 1 Dış Paydaş Kurumumuz ve 1 Personelimiz.

Başlıklara göre çalıştay katılımcılarından dile getirilen görüş ve önerilere örnek olarak şu maddeler yer verilmiştir:

- Dijital dönüşüm sürecinin zorlu bir süreç olduğu ve bu durumu olumsuz etkileyen durumların başında altyapı, bütçe, güven problemi, nitelikli personel ihtiyacı
- Dijitalleşme Odanın hizmet hızını artıracak ve maliyetlerini düşürecektir.
- Dijitalleşme konusunda üyelere bilgilendirmeler yapılması
- Dijital dönüşümde güvenlik konusunda; KVKK, siber güvenlik ve ileti yönetim sistemi konularından genel bir bilgi eksikliği olduğu ve farkındalığı artırıcı çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilmiştir.
- Odanın hizmetlerinde dijital dönüşüm konu başlığında; canlı destek hattı kurulması, eğitimler düzenlenmesi, daha çok belgenin online ortamda verilmesi, randevu sisteminin diğer birimlere de genişletilerek uygulanması ve sosyal medya hesaplarının daha etkin kullanılması önerileri getirilmiştir.

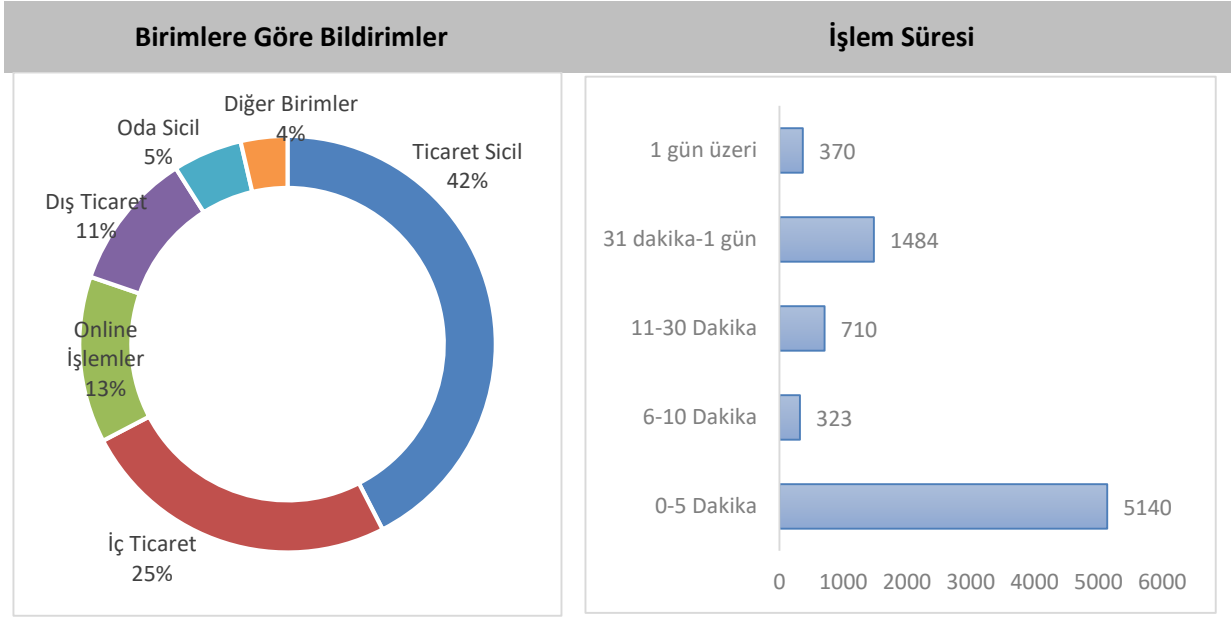
### 3.3 Odanın Dijital Altyapısının Geliştirilmesi

#### 3.3.1 Yazılım Altyapısının Geliştirilmesi

Odamız dijital dönüşüm sürecinde faaliyetlerini çeşitli yazılımlar kullanarak hızlı bir şekilde dijitalleştirmiştir. Bu yazılımlar şunlardır:

Üye Hizmet Merkezi Yazılımı: Üyelerimize daha etkin ve hızlı hizmet verebilmek amacıyla Eurochambres TEBD projesi kapsamında 2020 yılında Üye Hizmet Merkezi kurulmuştur. Burada amaç Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemini uygulayarak üye taleplerinin mümkün olduğunca Üye Hizmet Merkezi'nde hızlı ve doğru bir şekilde karşılanmasıdır. Böylece bir yandan Oda birimlerinin iş ve telefon yükünün hafifletilmesi sağlanmış, diğer yandan da üyelerin memnuniyeti artırılmıştır. Üye Hizmet Merkezi, kullanılan yazılım aracılığı ile bir yandan Çağrı Merkezi hizmeti vermekte, diğer yandan da Odaya gelen üyelere yüz yüze bilgilendirme yapmaktadır. Üye Hizmet Merkezi'nde üyelerimizin, girişimcilerin ve yatırımcıların bilgi talepleri tek merkezden karşılanmaktadır.

Ayrıca Odamıza gelen çağrılarını karşılayarak üyelerimizi hizmetlerle ilgili bilgilendirmektedir. Odamıza gelen çağrılara birim bazında bakıldığında; en yüksek paya sahip birimler Ticaret Sicil (%42), İç Ticaret (%25), Online işlemler (%13) olarak sıralanmaktadır. Ayrıca Odamıza gelen çağrıların işlem sürelerine bakıldığında; gelen taleplerin %64'ünün ilk 5 dakikada sonuçlandırıldığı görülmektedir.



**B2Bmeetingstr.com web sitesi:** Türkiye’de ilklerden biri olan [www.b2bmeetingstr.com](http://www.b2bmeetingstr.com) ikili iş görüşmeleri ve matchmaking sitemiz faaliyete geçmiş ve üzerinden birçok sanal ikili iş görüşmeleri gerçekleştirilmiştir. Site [listofcompany.com](http://listofcompany.com) sitemiz ile entegre olma özelliği sayesinde [lisofcompany.com](http://lisofcompany.com)’dan iş görüşmelerine kolaylıkla katılabilmekte ve ürünleri otomatik entegre edebilmektedir.

**Ticaret Sicil e-randevu sistemi:** Odamız Ticaret Sicil Müdürlüğü’nde üyelere verilen hizmet kalitesini artırmak için 2021 başı itibariyle e-randevu sistemine geçmiştir.

**KTO Performans Sistemi Yazılımı:** 2021 yılı itibariyle Odamız personelinin performansını ölçmek amacıyla Performans Yönetim Sistemini yazılımı kullanılmaya başlamıştır.

### 3.3.2 Siber Güvenlik Çalışmaları

Konya Ticaret Odası olarak; Siber Güvenlik konusunda Bilgi İşlem de bulunan tüm personellerimiz KTO Karatay Üniversitesi, KARSEM ve BGA iş birliği ile Temel CEH Beyaz şapkalı Siber güvenlik eğitimi almış bulunmaktadır. Bilgi İşlem birimi olarak güncel siber saldırıların takibi ve bu konuda düzenlenene panel eğitim vb. seminerlere katılım sağlanmaktadır. Bilgi İşlem birimi olarak Odamızda çalışan personellerin siber saldırı ve özellikle cryptolocker virüsü konusunda sık sık uyarıda bulunmaktadır. Geçtiğimiz yıllarda Fishing oltalamaya yönelik kısıtlı

olarak test uygulamalar yapılmış ilerleyen zamanlarda ise tüm personelin katılım sağlayacağı testler planlanmaktadır.

Konya Ticaret Odası olarak üyelerimize yönelik Siber saldırılar ve dolandırıcılığa konusunda e-mail, sms, web sayfamızda duyurular yapılmaktadır. TOBB Akreditasyon kapsamında bulunmamız nedeniyle; Bilgi güvenliğine yönelik risk analiz çalışmamız yapılmıştır, bu çalışmalar her yıl gözden geçirilmektedir. Felaket Kurtarma Merkezi, sistem ve veri yedekleme çalışmalarımız devam etmektedir bu konuda KTO'nun iştirakleri olan KTO Karatay Üniversitesi ve KTO Dijital Dönüşüm A.Ş. ile işbirliği planlanmaktadır. Şu ana kadar Odamızın web sayfasına yapılan saldırılar için önlemler alınmış bu konuda Konya Emniyet Müdürlüğü Siber Suçlarla Mücadele Şube Müdürlüğünde müracaatta bulunulmuştur. Bu konuda gerekli adli işlemler başlatılmış ve sonuçlanmıştır.

Odamızda Acil Durum Eylem planı hazırlanmış ve ilgililere duyurularak yürürlüğe konulmuştur. Doğal afetlerin yanı sıra bilgi işlem teknolojileriyle ilgili de ayrı bir Acil Durum Eylem Planımız bulunmaktadır.

Ayrıca Odamız, Konya Ticaret Odası Teknoloji ve Eğitim Kampüsü bünyesinde 2022 yılı itibariyle "**Siber Güvenlik Merkezi**"ni kurmuştur. Sistem yönetimi, network ve bilgi güvenliği alanında çalışan bireylerin gerek bireysel gerekse kurumsal olarak siber güvenlik ve siber saldırılar hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir. Siber güvenlik, işletmelerimizin ve kurumlarımızın en zayıf olduğu hususlardan bir tanesidir. Bizler bu merkez ile öncelikle bireylerde siber güvenlik ve bilgi güvenliği alanlarında iyi derecede farkındalık oluşturmayı, bununla beraber işletmelerimizde ve kurumlarımızda siber güvenlik alt yapısını ve önlemlerini iyileştirmek adına eğitim ve danışmanlık hizmeti vermeyi amaçlıyoruz.

### 3.3.3 KTO Web Sitesi

Odamız web sitesi 2021 yılında yeni arayüzü ile yenilenmiş ve üyelerimizin Odamız bilgi ve hizmetlerine daha etkin ve hızlı ulaşması amaçlanmıştır.

Yeni Web sayfamız da daha faydalı olması için hem tasarım hem de içerik olarak yenilikler yapılmıştır. Yeni tasarım değişikliği ile daha sade ve etkin bir site oluşturulmuş, KTO online menüsü ve akıllı arama hızlı ulaşılabilir olması sağlanmıştır. Sayfanın Mobil cihazlarda kullanım kolaylığı sağlamak amacıyla alt yapı çalışması yapılarak hizmete sunulmuştur.

Odamız web sitesi istatistiklerine bakıldığında; 2021 yılında 742 bin öğrenci yeni ziyaret yaparken 2,82 milyon adet görüntülenerek içeride gezilmiştir. Görüntülenme sayısı bir önceki yıla göre düşmesine karşılık yeni kullanıcı sayısında artış yaşanmıştır.

	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

### 3.4 Odanın Dijitale Aktarılan Faaliyet ve Hizmetleri

#### 3.4.1 Konya Bölgesi İmalat Envanteri (listofcompany.com)

2017 yılında başlayan ve Konya bölgesinde faaliyet gösteren 10.000'den fazla firmanın iletişim bilgileri, ürün bilgileri, G.T.İ.P. numaraları tespit edilerek "Konya Bölgesi İmalat Envanteri" hazırlama projesi Odamızın firma bilgilerini dijital aktarma noktasında en önemli çalışmalarından bir tanesidir. 2018 yılında hazırlanan bu envanter dijital ortamda toplanıp 8 dile çevrilmiştir. [www.listofcompany.com](http://www.listofcompany.com) adresinden ulaşılabilir durumdadır. Yabancı ülkelerde sitenin tanınırlığının sağlanması için yoğun çalışma yapılmaktadır. Bu projeye Konya firmalarının yurtdışında tanıtılması ve üyelerimizin daha fazla ithalatçı ile buluşmaları amaçlanmaktadır. Şu an web sitesinde aktif olarak 8.000 firma, 20.000 ürün, 50'den fazla sektör yayında bulunmaktadır. Eklmeler ve güncellemeler devam etmektedir.

#### 3.4.2 Sanal İkili İş Görüşmeleri: b2bmeetings.com

Odamız Konya Ekonomisinin gelişmesinin yolunun ihracatı artırmaktan geçtiğine inanmaktadır. Bu yöndeki çalışmalarımız doğrultusunda şehrimizin yurt dışında tanıtımı ve bu çerçevede iş bağlantılarının sağlanması büyük önem taşımaktadır. Düzenlenen yurt dışı iş seyahatleriyle Konyalı iş adamlarımız yabancı iş adamlarıyla buluşturulmaktadır. Diğer taraftan yabancı ticaret heyetleri şehrimizde misafir edilerek Konya'nın ekonomik potansiyeli aktarılmaktadır.

Bu çerçevede 2020 yılına kadar yüz yüze gerçekleştirilen dış Pazar ziyaretleri ve ikili iş görüşmeleri, Covid-19 salgını nedeniyle 2020 yılından itibaren online platforma taşınmıştır. Bu amaçla b2bmeetingstr.com sitesi kurulmuştur. b2bmeetingstr.com sitesi Türkiye'de İlk Oda/Borsa B2B Platformudur. Bu site üzerinden Türkiye ve yurt dışı firmalarının, internet üzerinden ikili iş görüşmelerini organize edilebilmektedir. Site listofcompany.com sitemiz ile entegre olma özelliği sayesinde listofcompany.com'dan iş görüşmelerine kolaylıkla katılabilmekte ve ürünleri otomatik entegre edebilmektedir.

[www.b2bmeetingstr.com](http://www.b2bmeetingstr.com) web sitemiz üzerinden 2020 yılında 7, 2021 yılında 6 adet sanal ikili iş görüşmesi organize edilmiştir. Bunlar şu şekildedir:

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

<b>Kolombiya Makine Online İkili İş Görüşmeleri</b>	2021 Nisan	Kolombiya- Konya	35
<b>Filistin Online İkili İş Görüşmeleri</b>	2021 Şubat	Filistin - Konya	18
<b>Meksika Otomotiv Online İş Görüşmeleri</b>	2021 Şubat	Meksika - Konya	30
<b>Kazakistan Ayakkabı Online İş Görüşmeleri</b>	2021 Mart	Kazakistan - Konya	40
<b>G. Afrika Gıda Online İş Görüşmeleri</b>	2021 Mayıs	G.Afrika - Konya	31
<b>G. Afrika Tarım Makineleri Online İş Görüşmeleri</b>	2021 Ekim	G.Afrika - Konya	17

### 3.4.3 Online Toplantı, Eğitim ve Seminerler

Covid-19 salgını sonrasında Odamız üyelerine yönelik olarak gerçekleştirdiği toplantı, eğitimleri ve seminerleri online olarak verebilmek amacıyla gerekli altyapısını tamamlamış (Zoom uygulamasına abone olunmuş) ve bu hizmetler dijitalle aktarılmıştır.

Bu çerçevede 2020 yılı Haziran ayında 2021 yılı Haziran ayına kadar tüm oda organ toplantıları (Yönetim Kurulu, Meclis, Meslek Komiteleri), eğitim ve seminerler online olarak gerçekleştirilmiştir. Bu tarihten sonra da gerekli dijital altyapının hazır olması sebebiyle gerekli durumlarda online seminer ve toplantılar yapılmaktadır.

### 3.4.4 Dijital Hizmetlerimiz

- Dijital Dönüşüm Projesi kapsamında Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi ile MERSİS entegrasyonu yapıp Odamız Ticaret Sicili Müdürlüğü ilanlarının elektronik ortamda yayınlanması sağlanmıştır. Bu yöntem sayesinde ilan yayın süreci kısalmıştır.
- Ticaret Sicili Müdürlüğü işlerinde üyelerimize daha iyi hizmet vermek amacıyla kurulan online randevu sistemi, Ticaret Sicili Müdürlüğü'nün tüm işlemlerini kapsayacak şekilde genişletilmiştir.
- Online olarak E-imzalı belgelerimizin üyelerimize elektronik ortamda 7/24 saat verme işleminin devamlılığı sağlanarak iyileştirilmeler yapılmıştır.
- Ticaret Sicili Müdürlüğü Belgelerinin E-Belge (online) olarak verilmesi için oda programıyla MERSİS entegrasyonu sağlanarak üyelerimizin hizmetine sunulmuştur.
- Oda Sicil Müdürlüğü tarafından verilen Ticari İkametgâh Belgesi, Yerli İstekli Belgesi, İhale Durum Belgesi (g bendi), Ortaklık Teyit Belgesi, Yetki Durum Belgesi, İhale Oda Sicil Kayıt ve Faaliyet Belgesini online olarak web sitemiz üzerinden 7/24 saat üyelerimizin hizmetine sunulmuştur.

### 3.4.5 Sosyal Medyanın Etkin Kullanımı

Odamız dijitalleşme sürecinde 2019 yılından itibaren 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.

Konya Ticaret Odası sosyal medya faaliyet stratejisini 4 ana başlıkta toplamıştır. Bu başlıklar 3'er aylık periyotlarla uygulanacaktır. Bu çalışmalar dışında ayda bir kez olmak üzere sponsorlu çalışmalara da yer verilecektir.

Üyelere  
Yönelik  
Çalışmalar

Oda  
Faaliyetleri

Kültürel  
Çalışmalar

Etkinlikler

Odamız tüm sosyal medya mecralarını yayınlayacağı içeriğe göre etkin bir şekilde kullanmakta ve sosyal medya sayesinde faaliyetlerini üyelerimize daha hızlı bir etkin şekilde duyurabilmektedir.

Odamız sosyal medya hesaplarına bakıldığında yıllar itibariyle takipçi sayılarında artışın yaşandığı görülmektedir. Takipçi sayılarına göre hesaplarımız şu şekilde özetlenebilir:

- Facebook: 12.645'e
- Twitter, 10.234'e,
- Instagram, 4.009'a,
- LinkedIn, 1.223'e,
- Youtube ise 170'e yükselmiştir.

### Odamız Sosyal Medya Hesapları (2019-2021)

<b>Facebook:</b> 2019 – 9.918 2020 – 11.061 2021 – 12.645	<b>Twitter:</b> 2019 – 8.407 2020 – 10.000 2021 – 10.234	<b>Instagram:</b> 2019 – 1.948 2020 – 2.712 2021 – 4.009
--	---	---



<b>LinkedIn:</b> 2019 – 0 2020 – 687 2021 – 1.223
--

<b>Youtube:</b> 2019 – 72 2020 – 129 2021 – 170
--

**Kaynak:** Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü

## 4 KAYNAKÇA

- Konya Ekonomi Raporu 2021, Konya Ticaret Odası Yayınları
- Türkiye Bilişim Derneği (TÜBİSAD), Türkiye'nin Dijital Dönüşüm Endeksi 2021.
- Aylın ADEM, Burcu YILMAZ KAYA, Erman ÇAKIT, Metin DAĞDEVİREN, (2022), Üretim Sistemlerindeki Dijital Dönüşümün İş Etüdü Teknikleri Üzerindeki Etkisi, Verimlilik Dergisi Özel Sayısı
  - Serhat Akmeşe (2020), Kamuda Dijital Dönüşümün Siber Güvenlik Ve Dijital Güvence Boyutları Ve İç Denetimin Rolü, Kamuda Dijital Dönüşümün Siber Güvenlik ve Dijital Güvence Boyutları ve İç Denetimin Rolü (108-119)
  - Hande Aladağ (2022), Türk İnşaat Sektöründe Dijital Dönüşüm Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 10(3), 973 – 986
  - Mustafa BİLİK, Üzeyir AYDIN (2018), Finansal Hizmetlerde Dijital Dönüşüm ve Etkileri, 3rd International Congress On Economics, Finance And Energy Kitabı.
  - Berkant ÇINAR, Yıldız GÜNGÖR, Sercan UYAR, Çiğdem TARHAN (2022), Covid19 Pandemisinin Türkiye'deki Dijital Dönüşüm Süreçlerine Etkisi, Journal of Research in Business : e91-102 Özel Sayı.
  - Dr. Cafer Şafak EYEL ve Hande SAĞLAM (2021), Dijital Dönüşüm ve Girişimcilikteki Değişim: Dijital Girişimcilik, Atlas Ulusal Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl: 5(2021) Sayı: 6, 2021.
  - Müge KLEİN (2020), İşletmelerde Dijital Dönüşüm ve Etmenleri, Journal of Business in The Digital Age 3(1), 2020, 24-35
  - Müge KLEİN (2020), İşletmelerin Dijital Dönüşüm Senaryoları - Kavramsal Bir Model Önerisi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 74, ss: 997-1019.
  - Volkan Göçoğlu (2019), Kamu Yönetimi 4.0: Bürokraside Dijital Dönüşüm, Sosyal Bilimler Kongresi Kitabı 2019, 108-114.