



## שינוי ופרסום

מערך השיווק והפרסום באוניברסיטה הפתוחה התמקד השנה בהגדלת היקף הפניות של סטודנטים פוטנציאליים חדשים, בשיפור וייעול תהליך הטיפול בפונים אלה, וכן בהגדלת כמות הפניות שמסתיימות ברישום לקורסים.

כדי לעודד פנייה לגילאים צעירים, הוחלט לאמץ קו פרסומי חדש, צעיר וקליל. הקו החדש מדגיש את האפשרות להירשם ללימודים במחלקות מסוימות, על פני רישום כללי. כמו כן, הושם דגש על "מסלול לימודים מואץ" המאפשר לסיים לימודים לתואר במהלך 3-5 שנים, תוך התבססות על תוכניות לימוד מובנות.

השנה יצאנו במבצע פרסום מיוחד לסמסטר הקיץ, שמטרתו לעורר הרשמה גדולה יותר ולאפשר לסטודנטים חדשים להתחיל את לימודיהם בסמסטר הקיץ.

יש מידע פרסומי ולימודי, הודעות, קישורים והפניות. אנו מקפידים לשמור על עדכניות ואינטראקטיביות של האתר, על בנייתו בצורה ידידותית למשתמש ועל הלימה בין המסר לדרך הייצוג. בין השאר, נבנה השנה אתר מיוחד ללומדים מחו"ל ובו כל המידע המיועד לסטודנטים אלה. הדפים שנבנו נגישים לאוכלוסיות עם לקויות על פי הנחיות הגוף הקובע תקנים להצגת מידע באינטרנט (W3C). לשם שיפור העברת המידע הוחלט על פיתוח אתר ייעודי באתר אופנט למתעניינים ולמועמדים ללימודים.

### חברות מידע

נוסף על הפרסומים השנתיים, הופקו השנה באוניברסיטה הפתוחה חוברות מידע על כל אחת מהתוכניות לתואר שני המוצעות אצלנו. כמו כן הופקו עלון ובו מידע על מסלול הלימודים המואץ.

### שידורי האוניברסיטה הפתוחה

מאז 1992 משדרת האוניברסיטה הפתוחה בטלוויזיה בכבלים תוכניות המלוות את תוכנית הלימודים האקדמיים שלה בכל תחומי הלימודים שהיא מציעה. חברי הסגל האקדמי של האוניברסיטה הפתוחה משמשים יועצים אקדמיים בבחירת הסרטים ובתרגומם.

תוכניות האוניברסיטה הפתוחה משודרות כיום בערוץ 8 (ערוץ המדע, הטבע והתרבות) וכן בערוץ האקדמי בכבלים. השידורים הם חומר העשרה לקורסים שלנו והם מתאימים לקהל הרחב.

### טכנולוגיות חדשות במוקד הפניות והמידע

השנה הוכנסה למוקד הפניות והמידע מערכת ממוחשבת CRM, המטפלת במתענייני החדש ועוקבת אחר כל פעילות המתבצעת מולו באוניברסיטה הפתוחה. המערכת מאפשרת ליזום פניות למתעניינים במטרה לקדם אותם לקראת הרישום, לאחד את הפעילות ברמה כלל-ארגונית ולהפיק דוחות לפי פילוחים וחתכים שונים. מאז עלתה המערכת הממוחשבת לאוויר בתחילת יוני, ניכרת התעוררות בפעילות המשולבת מול המתעניינים, הן במחלקות השונות, והן בקמפוסים ובמרכזי הלימוד.

נוסף על כך שולבה השנה במוקד הפניות והמידע טכנולוגיה חדשה של מערכת Call Center. המערכת משרתת כיום 20 נציגי שירות ומנתבת שיחות נכנסות על פי פרמטרים המגדירים את הלקוח המתקשר. היא מעדכנת את הממתין על הקו לגבי מיקומו בתור וזמן ההמתנה משוער, ובו-בזמן מדווחת על מספר הממתנים בתור ועל זמן המתנתם למענה ולקבלת שירות. מעבר לייעול העבודה, לבקרה ולשיפור השירות, המערכת אמורה להביא גם לחיסכון בכוח-אדם.

### אופנט – אתר הבית של האו"פ

אתר הבית של האוניברסיטה הפתוחה (אופנט) מציג לקהל הרחב מידע על-אודות האוניברסיטה הפתוחה בעברית ובאנגלית. האתר משקף את הידיעון ואת המדריך למועמדים ולנרשמים ומכיל מידע תיאורי על מרבית יחידות האו"פ. מידע זה נשאר ברובו ממאגרי מידע תפעוליים. באתר, המצויד במנוע חיפוש,