

BALANÇO DE ATIVIDADES

2021



ENQUADRAMENTO

O ano de 2021 constituiu para a Citaliarestauro.com um ano de profundas mudanças e grandes desafios.

O maior desafio deste ano foi a realização do projeto que havíamos já previsto para 2020 e que adiámos devido às circunstâncias impostas pela pandemia:

- a reformulação do website sob o ponto de vista técnico, design e navegabilidade;
- a reformulação das plataformas de e-learning aumentando a fluidez na aprendizagem dos conteúdos e a facilidade de acesso aos mesmos;
- a atualização de conteúdos não só a nível de formatos mas também de informação (particularmente nos cursos ligados ao património, museologia, conservação e turismo, áreas em que ocorreram diversas redefinições a nível internacional).

Embora esta tenha sido uma tarefa que exigiu grande esforço por parte de toda a nossa equipa, continuámos a criar novos conteúdos em diferentes formatos: cursos online, e-books, artigos no nosso blogue; vídeos e tutoriais.

Apresentamos assim um resumo do que realizámos no ano de 2021 e dos projetos para 2022, que esperamos seja melhor para todos.

**OBRIGADO POR NOS
ACOMPANHAR
NESTA AVENTURA
PELO FASCINANTE
MUNDO DA
HISTÓRIA, ARTE,
CULTURA**

ONDE ESTAMOS HOJE

88

cursos online

5102

total de alunos de cursos online (pagos e grátis). Mais 651 em 2021.

65%

retornam após realização do primeiro curso

100105

subscritores da newsletter

42000

média mensal de visitantes do website frequentando mais do que 3 páginas

140000

seguidores nas redes sociais

49

países de origem dos participantes em cursos online

O nosso objetivo geral é o de aumentar estes números durante o ano de 2022.

Mais alunos, mais subscritores, mais seguidores, oriundos de locais cada vez mais diversificados.

Mas mais importante é que este crescimento seja sustentado na satisfação de todos os que nos acompanham no nosso projeto garantindo o seu futuro e sustentabilidade.

Para tal iremos apostar não só na criação de conteúdos mas igualmente na diversificação de formatos e de tipos de ofertas.

OBJETIVOS / RESULTADOS

OBJETIVOS (janeiro 2021)

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento através, nomeadamente, de maior implementação nas redes sociais.
- Facilitação do processo de acesso aos cursos após pagamento
- Lançamento de novos E-books que permitirão o acesso aos respetivos temas e conteúdos a preço mais acessível
- Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no youtube.
- Renovação técnica do website e das plataformas de e-learning no sentido da sua modernização e atratividade.
- Manutenção dos níveis de exigência e de qualidade relativamente a todos os conteúdos publicados.
- Automatização de algumas tarefas como a faturação ou automatização de acessos, deixando maior disponibilidade para o contacto com os clientes em áreas de conhecimento e partilha de informação.

RESULTADOS (dezembro 2021)

- No ano de 2021 foram criados 19 novos cursos e pacotes de cursos em novas áreas ou em áreas complementares.
- Mais 651 alunos desde o lançamento do site no novo formato.
- Foram criados 4 novos cursos de autores oriundos de Espanha e Brasil.
- Aumento de seguidores nas redes sociais com particular destaque para o youtube (+40%).
- Todos os cursos têm acesso imediato ilimitado ficando sempre disponíveis na área pessoal com acesso via website.
- Lançamentos de 8 novos Ebooks interativos.
- As alterações técnicas no site foram integralmente implementadas. A faturação e inscrições encontra-se automatizada.
- Publicados mais 130 novos artigos no blogue e 110 novos videos no youtube.
- O sistema de avaliação de impacto encontra-se em fase de implementação. As opiniões e sugestões são recolhidas e analisadas.

INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

INDICADORES GLOBAIS AFERIDOS A PARTIR DA ANÁLISE DETALHADA DOS DADOS RELATIVOS A CADA CURSO

NÚMERO DE ALUNOS

Nos ano de 2021 inscreveram-se nos cursos online 651 novos participantes

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Nível de satisfação global dos cursos médio de 4,7 (escala de 1 a 5)

AVALIAÇÕES DE CONHECIMENTOS

Os resultados globais médios da avaliação de conhecimentos (questionários de avaliação e trabalhos quando aplicável) situam-se entre os 80 e 90%

ORIGEM DOS PARTICIPANTES

Verificou-se um aumento de cerca de 60% dos alunos oriundos de Portugal e um ligeiro decréscimo dos alunos oriundos do Brasil. Em 2021 houve participantes oriundos de 7 novas origens.



INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

INDICADORES GLOBAIS AFERIDOS A PARTIR DA ANÁLISE DETALHADA DOS DADOS RELATIVOS A CADA CURSO

ENCOMENDAS NÃO CONCRETIZADAS

Houve um decréscimo de encomendas não finalizadas ou falhadas (clientes que efetuaram a inscrição e não realizaram o pagamento). Provavelmente em resultado da mais clara informação e facilidade no processo de inscrição com o novo website.

RECLAMAÇÕES

Não foram registadas reclamações formais

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES

Foram registados pedidos de informação via e-mail relativos ao funcionamento dos cursos no novo formato. Respondidas e resolvidas no prazo máximo de 24 horas



ANÁLISE CRÍTICA



Pode afirmar-se que os objetivos foram globalmente alcançados sendo que se concretizou a grande meta de reformulação do website e plataforma de e-learning.

É, no entanto, importante olhar com sentido de análise crítica para os indicadores apresentados e, além da análise quantitativa, perceber a opinião e as ideias dos utilizadores e participantes. Daí, termos igualmente analisado as opiniões e sugestões dos questionários de satisfação e os comentários colocados no website e nas redes sociais ou enviados via e-mail.

Para responder a estas sugestões e opiniões o enfoque de 2021 foi esta grande alteração técnica que permite maior facilidade de utilização e de acesso tanto ao website como à plataforma.

Uma vez implementadas as alterações técnicas, o terceiro trimestre de 2021 voltou a ter como principal enfoque a criação de novos e diversificados conteúdos.

E é neste caminho de criação dinâmica que iremos continuar durante o ano de 2022.

Ainda olhando para as observações e necessidades dos nossos clientes e particularmente dos clientes fora da zona Euro, iremos em 2022 procurar novas plataformas de venda dos cursos online e e-books que permitam o pagamento diretamente em diferentes moedas por geo-localização.

Sempre tendo como primeiro objetivo a qualidade, o rigor nos conteúdos, os conhecimentos e a responsabilidade dos autores, a aposta na oferta de conteúdos complementares e de linhas de pesquisa e investigação.

MEDIDAS DE MELHORIA



As grandes linhas de melhoria a implementar ao longo de 2022:

- Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares
- Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol e publicação de cursos de autores nativos destes idiomas.
- Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento através, nomeadamente, de maior implementação nas redes sociais.
- Lançamento de novos E-books que permitirão o acesso aos respetivos temas e conteúdos a preço mais acessível
- Criação de mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição de conhecimentos complementares a preço acessível.
- Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no youtube.
- Alargamento a novos mercados através de plataformas internacionais
- Manutenção dos níveis de exigência e de qualidade relativamente a todos os conteúdos publicados.

SÓ HÁ UM CAMINHO PARA O SUCESSO DE UM PROJETO: OUVIR E SENTIR OS NOSSOS PÚBLICOS.

E RESPONDER AO QUE NOS DIZEM MELHORANDO CONTINUAMENTE

CITALIARESTAURO.COM

TEM QUESTÕES
OU SUGESTÕES?

ENVIE-NOS UM EMAIL PARA
GERAL@CITALIARESTAURO.PT

FPLI - Academia Luso Italiana Lda, NIPC - 513512772
Certificado de entidade formadora nº1800/2015, DGERT