

BALANÇO DE ATIVIDADES 2023



ENQUADRAMENTO

O ano de 2023 traduziu-se essencialmente na estabilização do esforço de modernização iniciado no segundo semestre de 2021 e continuado durante o ano de 2022.

Sempre olhando para as expectativas dos nossos clientes e melhorando continuamente.

Após a remodelação do website iniciada em 2021 ao nível do design e, mais do que tudo, ao nível da funcionalidade, rapidez e facilidade de acesso e utilização e do reforço da segurança dos nossos utilizadores, 2023 foi um ano de consolidação de processos e de amadurecimento da nossa auto-avaliação e processos de melhoria contínua.

Assim, 2023 pautou-se por:

- criação de novos cursos, e-books e novos conteúdos grátis em português, espanhol e inglês;
- consolidação dos mecanismos de análise permanente de vários parâmetros a fim de assegurar a melhor experiência aos nossos clientes, de forma contínua;
- aposta em cursos online e conteúdos em áreas de conhecimento complementares;

Apresentamos um resumo do que realizámos no ano de 2023 e dos projetos para 2024.

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

ONDE ESTAMOS HOJE

242

cursos online, e-books e pacotes de cursos

740000

visitantes do website

9044

total de alunos de cursos online

194000

seguidores nas redes sociais

68%

retornam após realização do primeiro curso

68

países de origem dos participantes em cursos online

144868

subscritores da newsletter

O nosso objetivo geral é o de aumentar estes números durante o ano de 2024.

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 atualização e revisão sistemática de conteúdos já publicados.

RESUMO DO ANO 2023

OBJETIVOS / RESULTADOS

Criação de novos cursos em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares.

Com especial enfoque em cursos de conhecimentos complementares à área da conservação do património como a química e a análise de pigmentos.

Foi ainda dada especial atenção aos cursos online e pacotes de cursos na vertente da criação de recursos educativos dirigidos a educadores formais e informais.

Criação de cursos e e-books de menor duração e respondendo a necessidades específicas dos clientes

Criaram-se cursos mais específicos sobretudo na área da história da arte e turismo cultural que permitem uma abordagem por estilos e movimentos artísticos / monumentos.

Tradução de um maior número de cursos para inglês e espanhol e publicação de cursos de autores nativos destes idiomas.

Foram publicados 40 novos produtos em língua inglesa e espanhola (cursos online, e-books, pacotes de cursos e vouchers)

Atração ao projeto de novos participantes e novos autores, de zonas geográficas diferenciadas e diferentes áreas de conhecimento.

Novos autores sobretudo oriundos de Espanha e Brasil.

Em relação ao comportamento dos mercados:

Verificou-se um aumento do número de clientes institucionais e empresariais. Isto é, inscrições que são realizadas por museus, municípios, bibliotecas e arquivos, instituições públicas e empresas para formação dos seus colaboradores.

Em relação à origem dos participantes:

Português

Aumento dos participantes de Portugal e ligeiro decréscimo dos participantes do Brasil

Espanhol

Aumento dos participantes de Espanha e decréscimo do número de participantes oriundos da América Latina.

RESUMO DO ANO 2023

OBJETIVOS / RESULTADOS

Inglês

Aumentos dos mercados dos Estados Unidos da América, Grécia e Chipre e Médio Oriente.

Maior dispersão geográfica na origem dos participantes que são agora oriundos de diversas partes do mundo (ex. Austrália, Islândia, Hong-Kong, Jamaica, Índia, Filipinas, etc)

Maior divulgação nos mercados da América do Sul e Central com enfoque nos pacotes de cursos e e-books.

Realizou-se um esforço de divulgação e publicidade nestes mercados que não teve os resultados esperados provavelmente por constrangimentos locais. Houve um ligeiro aumento de participantes do México mas um decréscimo acentuado de participantes do Perú e Colômbia e o total bloqueio de clientes da Argentina por razões conjunturais do próprio país.

Criação de mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição a preço mais acessível.

Continuámos a apostar na criação de pacotes de cursos e vouchers de conjuntos de cursos e e-books que permitem acesso a preços mais baixos

Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no YouTube.

Foram publicados mais de 60 novos vídeos no YouTube e 193 novos artigos no blogue

Facilitação da pesquisa temática no website.

Para além das categorias de cursos online já existentes foram criados temas mais específicos com acesso a partir da página inicial do website nas versões Inglês e Português. Esta alteração na versão Espanhol encontra-se em progresso.

INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

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

CLIENTES

No ano de 2023 : 1703 novos clientes

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) situam-se entre os 85 e 100%.. Taxa de aprovação de 99%.

ORIGEM DOS PARTICIPANTES

Verificou-se um aumento dos alunos oriundos de Portugal, Espanha, EUA, países Bálticos e Médio Oriente e uma diversificação de países de origem. Houve um decréscimo dos alunos oriundos da América do Sul,



INDICADORES DE EXECUÇÃO

CURSOS ONLINE

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

ENCOMENDAS NÃO CONCRETIZADAS

Manteve-se o número de encomendas não finalizadas ou falhadas (clientes que efetuaram a inscrição e não realizaram o pagamento) em valores residuais. Maioritariamente não finalização do pagamento após entrada nas plataformas Paypal e Hipay.

RECLAMAÇÕES

Não foram registadas reclamações formais. Verificaram-se 2 casos de insatisfação devidamente analisados e respondidos concluindo-se que se deviam a, num caso, pretensão de obtenção do certificado sem a leitura dos conteúdos e noutro à não leitura da informação relativa ao curso antes da compra.

OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES

Foram registados pedidos de informação ou assistência via e-mail sobretudo relativos a acessos e registos. Respondidos e resolvidas no prazo máximo de 24 horas



ANÁLISE CRÍTICA



Pode afirmar-se que os objetivos foram globalmente alcançados em 2023 tanto ao nível da satisfação dos utilizadores como ao nível de resultados:

- aumento do número de utilizadores
- expansão geográfica
- sustentabilidade financeira do projeto

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 analisarmos de forma sistemática as opiniões e sugestões dos clientes, os comentários colocados no website e nas redes sociais ou enviados via e-mail.

A análise destas sugestões e opiniões leve-nos a pensar que o caminho de criação de cursos em matérias mais específicas e auxiliares vai ao encontro das necessidades dos nossos públicos.

Será ainda de continuar a melhorar e atualizar sistematicamente os mecanismos de pesquisa temática no website tanto no que respeita aos cursos e e-books como aos conteúdos grátis. Esta necessidade prende-se diretamente com o maior número de conteúdos disponibilizados.

E é neste caminho de criação dinâmica que iremos continuar durante o ano de 2024.

Sempre tendo como primeiro objetivo a qualidade, o rigor nos conteúdos, 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 2024

- Criação de novos cursos e e-books em novas áreas e em áreas de conhecimento complementares, bem como mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição a preço mais acessível. Desenvolvimento de novos conteúdos grátis no site e no YouTube.
- Atualização de todos os conteúdos publicados antes de dezembro de 2022 (até 30 junho de 2024).
- Criação de processo de atualização semestral sistemática de todos os conteúdos
- Lançamento de um maior número de cursos e conteúdos em língua inglesa e espanhola.
- Comunicação sobre o projeto mais global a fim de captar utilizadores de zonas geográficas diversificadas
- Criação de mais pacotes de conteúdos (cursos, cursos de curta duração e e-books) que permitam a aquisição a preço mais acessível.
- Facilitação da pesquisa temática no website tanto ao nível de cursos online como de conteúdos grátis (blogue)
- 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



Visite o website

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