

BALANCE DE ACTIVIDADES

2023



INTRODUCCIÓN

El año 2023 consistió esencialmente en la estabilización del esfuerzo de modernización iniciado en el segundo semestre de 2021 y continuado a lo largo de 2022.

Siempre atentos a las expectativas de nuestros clientes y en continua mejora.

Tras la remodelación del sitio web iniciada en 2021 en términos de diseño y, sobre todo, de funcionalidad, rapidez y facilidad de acceso y uso, y refuerzo de la seguridad para nuestros usuarios, 2023 fue un año de consolidación de procesos y de maduración de nuestros procesos de autoevaluación y mejora continua.

Así, 2023 se caracterizó por:

La creación de nuevos cursos, libros electrónicos y nuevos contenidos gratuitos en portugués, español e inglés;

La consolidación de los mecanismos de análisis permanente de diversos parámetros para garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes de forma continua;

La inversión en cursos y contenidos en línea en áreas de conocimiento complementarias;

He aquí un resumen de lo que hemos conseguido en 2023 y los proyectos para 2024.

**GRACIAS POR
ACOMPAÑARNOS EN
ESTA AVENTURA
POR EL FASCINANTE
MUNDO DE LA
HISTORIA, EL ARTE Y
LA CULTURA.**

DONDE ESTAMOS HOY

242

cursos en línea y paquetes de cursos

9044

número total de estudiantes en cursos en línea

68%

regresan después de tomar el primer curso

144868

suscriptores de la newsletter

740000

visitantes del sitio web

194000

seguidores en redes sociales

68

países de origen de los participantes de los cursos en línea

Nuestro objetivo general es aumentar estos números durante 2024.

Más alumnos, más suscriptores, más seguidores, desde lugares cada vez más diversos.

Pero lo más importante es que este crecimiento se sustente en la satisfacción de todos los que nos acompañan en nuestro proyecto, garantizando su futuro y sostenibilidad.

Para ello, nos centraremos no sólo en la creación de contenidos, sino también en la actualización y revisión sistemática de los ya publicados.

RESUMEN DEL AÑO 2023

OBJETIVOS / RESULTADOS

Creación de nuevos cursos en nuevas áreas y en áreas de conocimiento complementarias.

Con especial atención a los cursos que complementan el ámbito de la conservación del patrimonio, como los de química y análisis de pigmentos.

También se prestó especial atención a los cursos en línea y a los paquetes de cursos en la creación de recursos educativos dirigidos a educadores formales e informales.

Creación de cursos más cortos y libros electrónicos en respuesta a las necesidades específicas de los clientes.

Se han creado cursos más específicos, especialmente en las áreas de historia del arte y turismo cultural, que permiten el enfoque basado en estilos y movimientos artísticos / monumentos.

Traducción de un mayor número de cursos al inglés y al español y publicación de cursos por autores nativos de estas lenguas.

Se publicaron 40 nuevos productos en inglés y español (cursos en línea, libros electrónicos, paquetes de cursos y "vouchers").

Atraer a nuevos participantes y autores al proyecto, procedentes de diferentes zonas geográficas y distintos campos de especialización.

Nuevos autores procedentes principalmente de España y Brasil.

En cuanto al comportamiento de los mercados:

Ha aumentado el número de clientes institucionales y empresariales. Es decir, inscripciones realizadas por museos, ayuntamientos, bibliotecas y archivos, instituciones públicas y empresas para la formación de sus empleados.

En cuanto al origen de los participantes:

Portugues

Aumento de los participantes de Portugal y ligera disminución de los de Brasil

Español

Aumento de los participantes de España y disminución de los de América Latina.

RESUMEN DEL AÑO 2023

OBJETIVOS / RESULTADOS

Inglés

Incrementos en los mercados de los Estados Unidos de América, Grecia y Chipre y Oriente Medio.

Mayor dispersión geográfica en el origen de los participantes, que ahora proceden de distintas partes del mundo (por ejemplo, Australia, Islandia, Hong Kong, Jamaica, India, Filipinas, etc.).

Mayor publicidad en los mercados de América del Sur y Central, con especial atención a los paquetes de cursos y libros electrónicos.

Se hizo un esfuerzo de difusión y publicidad en estos mercados, pero no tuvo los resultados esperados, probablemente debido a condicionantes locales. Hubo un ligero aumento de participantes de México, pero una fuerte caída de participantes de Perú y Colombia y el bloqueo total de clientes de Argentina debido a la situación económica del país.

Creación de más paquetes de contenidos (cursos, cursos de corta duración y libros electrónicos) que puedan adquirirse a un precio más asequible.

Hemos seguido invirtiendo en la creación de paquetes de cursos y bonos de conjuntos de cursos y libros electrónicos que permiten acceder a ellos a precios más bajos.

Desarrollo de nuevos contenidos gratuitos en el sitio web y en YouTube.

Se publicaron más de 60 nuevos vídeos en YouTube y 193 nuevos artículos en el blog

Búsqueda temática más fácil en el sitio web.

Además de las categorías existentes de cursos en línea, se han creado temas más específicos, a los que se puede acceder desde la página de inicio del sitio web, tanto en inglés como en portugués. Este cambio en la versión española está en curso.

INDICADORES DE EJECUCIÓN

CURSOS EN LÍNEA

INDICADORES GLOBALES MEDIDOS A PARTIR DEL ANÁLISIS DETALLADO DE DATOS PARA CADA CURSO

CLIENTES

En 2023: 1703 nuevos clientes

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nivel medio de satisfacción de los cursos media de 4,7 (escala de 1 a 5)

EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS

Los resultados globales medios de la evaluación de conocimientos (cuestionarios de evaluación) se sitúan entre el 85 y el 100%. El porcentaje de aprobados es del 99%.

ORIGEN DE LOS PARTICIPANTES

Aumentaron los estudiantes procedentes de Portugal, España, Estados Unidos, los países bálticos y Oriente Próximo, y se diversificaron los países de origen.

Han disminuido los estudiantes procedentes de América del Sur.



INDICADORES DE EJECUCIÓN

CURSO EN LÍNEA

INDICADORES GLOBALES MEDIDOS A PARTIR DEL ANÁLISIS DETALLADO DE DATOS PARA CADA CURSO

INSCRIPCIONES NO FINALIZADAS

El número de pedidos inacabados o no completados (clientes que se registraron pero no pagaron) se mantuvo en niveles residuales. En su mayoría, no finalización del pago tras entrar en las plataformas Paypal e Hipay.

RECLAMACIONES

No se registraron reclamaciones formales. Hubo 2 casos de insatisfacción que fueron debidamente analizados y respondidos, y se concluyó que se debían, en un caso, al deseo de obtener el certificado sin leer el contenido y, en otro, a no haber leído la información sobre el curso antes de adquirirlo.

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Se registraron solicitudes de información o asistencia por correo electrónico, principalmente en relación con el acceso y el registro. Contestadas y resueltas en un plazo máximo de 24 horas.



ANÁLISIS CRÍTICO



Podemos afirmar que los objetivos se alcanzaron en general en 2023, tanto en términos de satisfacción de los usuarios como de resultados:

aumento del número de usuarios
expansión geográfica
sostenibilidad financiera del proyecto

Sin embargo, es importante analizar críticamente los indicadores presentados y, además del análisis cuantitativo, conocer la opinión y las ideas de los usuarios y participantes. Por eso analizamos sistemáticamente las opiniones y sugerencias de los clientes, los comentarios publicados en el sitio web y las redes sociales o enviados por correo electrónico.

El análisis de estas sugerencias y opiniones nos lleva a pensar que la senda de creación de cursos en materias más específicas y auxiliares responde a las necesidades de nuestro público.

También será necesario seguir mejorando y actualizando sistemáticamente los mecanismos de búsqueda temática en la web, tanto de cursos como de libros electrónicos y contenidos gratuitos. Esta necesidad está directamente relacionada con el mayor número de contenidos puestos a disposición.

Y es en este camino de creación dinámica en el que continuaremos a lo largo de 2024.

Nuestro objetivo primordial será siempre la calidad, el rigor en los contenidos, la apuesta por ofrecer contenidos complementarios y líneas de investigación.

MEDIDAS DE MEJORA



Las principales líneas de mejora a implementar a lo largo de 2024

- Creación de nuevos cursos y libros electrónicos en nuevas áreas y en áreas de conocimiento complementarias, así como más paquetes de contenidos (cursos, cursos breves y libros electrónicos) que permitan una compra más asequible.
- Desarrollo de nuevos contenidos gratuitos en el sitio web y en YouTube.
- Actualización de todos los contenidos publicados antes de diciembre de 2022 (antes del 30 de junio de 2024).
- Creación de un proceso sistemático de actualización semestral de todos los contenidos.
- Lanzamiento de más cursos y contenidos en inglés y español.
- Comunicar el proyecto de forma más global para atraer a usuarios de distintas zonas geográficas.
- Facilitar la investigación temática en el sitio web, tanto en lo que respecta a los cursos en línea como a los contenidos gratuitos (blog).
- Mantener un alto nivel de calidad en todos los contenidos publicados.

**SOLO HAY UN CAMINO
PARA EL ÉXITO DE UN
PROYECTO: ESCUCHAR Y
SENTIR A NUESTRAS
AUDIENCIAS.**

**Y RESPONDER A LO QUE
NOS DIGAN MEJORANDO
CONTINUAMENTE**

CITALIARESTAURO.COM

¿TIENE PREGUNTAS O SUGERENCIAS?

ENVÍANOS UN CORREO ELECTRÓNICO
A
GERAL@CITALIARESTAURO.PT



Visite el sitio Web

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