



**Università  
di Genova**

## Tutela delle collezioni botaniche

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** famiglie, cittadini,

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Tutela delle collezioni botaniche:

- cura dello stato di salute di individui arborei, arbustivi o erbacei delle specie esistenti attraverso le tecniche colturali più idonee, nonché la manutenzione degli impianti e delle infrastrutture necessarie a tale tutela;
- mantenimento e aggiornamento dell'identificazione delle piante;
- incremento delle collezioni nello spirito di perseguire l'impostazione originale di Thomas Hanbury indirizzata verso la creazione di un Giardino di acclimatazione;

**AREA/CENTRO:** Centro Servizi per il Ponente ligure

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:**

**UNITÀ:** Unità tecnica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Stefano Ferrari coordinatore tecnico

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 018422661

**E-MAIL:** [gbhsegreteria@unige.it](mailto:gbhsegreteria@unige.it)

**INDIRIZZO:** Corso Montecarlo, 43 - 18039 La Mortola - Ventimiglia - Imperia

**WEBSITE:** [www.giardinihanbury.com](http://www.giardinihanbury.com)

**NUMERO DI ADDETTI:** 14

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:**

**ALTRO:** Compilare esclusivamente la scheda apposita, disponibile in Portineria, e consegnarla all'addetto della biglietteria all'ingresso

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 <i>(mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 <i>(mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 <i>(mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	56	56	56
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	D, E (Facebook), G (servizi televisivi)	D, E (Facebook), G (servizi televisivi)	D, E (Facebook), G (servizi televisivi)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	6 mesi	6 mesi	3 mesi

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	A	A	A
<b>Efficacia</b>					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	4	3	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Attraverso gli stessi canali utilizzati per i reclami, i visitatori riportano numerose note di merito e apprezzamento sulle qualità del giardino e della visita.