



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

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

WEBSITE: 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
ACCESSIBILITÀ					
	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
TEMPESTIVITÀ					
	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
TRASPARENZA					
	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	Lettera/e	A	A	A
	E) Conclusione del processo online	<i>Es: E</i>			
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	4	3	0
		<i>Es. 2</i>			
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e			
	D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>	A, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

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.