

GIARDINI BOTANICI HANBURY

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e i livelli di qualità promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi dei Giardini Botanici Hanbury (di seguito GBH) si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury (GBH) dell'Università degli Studi di Genova si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

I GBH si adopereranno per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione, didattica, conservazione della biodiversità e tutela dell'ambiente sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

I GBH garantiscono continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegnano ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

I GBH promuovono l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tengono conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed efficacia

Il presidente e lo staff dei GBH perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Altri principi

I GBH si ispirano altresì ai principi della Carta Italiana dei Giardini Storici (<http://basae.beniculturali.it/patrimonio/giardini/carta/italiana.html>) e a quelli del BGCI, Botanic Gardens Conservation International (<http://www.bgci.org/>).

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

I Giardini Botanici Hanbury (GBH) sono un complesso di proprietà statale dato in concessione gratuita e perpetua per fini istituzionali all'Università degli Studi di Genova con Decreto del Ministero delle Finanze n. 74907 del 14 aprile 1999. Il Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury dell'Università degli Studi di Genova (di seguito Centro) è l'organo che gestisce il complesso. Alcune attività sono espletate direttamente dal Centro, altre sono affidate a soggetti esterni che operano sotto la sua direzione e controllo. Il Centro per un migliore svolgimento dei suoi compiti si avvale della collaborazione o del parere di altre istituzioni, quali le Strutture Regionali del MIBAC, la Regione Liguria, la Provincia di Imperia, il Comune di Ventimiglia.

Il complesso dei GBH si estende per oltre 18 ettari, di cui circa metà costituisce la parte curata come giardino botanico e metà è caratterizzata da ambienti con vegetazione seminaturale.

L'attuale aspetto dei GBH deriva dall'opera iniziata da Thomas e Daniel Hanbury nel 1867 e condotta sino ai primi anni del Novecento, con la collaborazione di eminenti giardinieri-botanici quali Ludwig Winter e Alwin Berger. Alcuni aspetti risultano profondamente trasformati dagli interventi effettuati nella prima metà del Novecento sotto l'impulso di Dorothy Symons-Jeune, nuora di Thomas Hanbury. L'impianto e le finalità originali sono quelle proprie del giardino di acclimatazione. Durante la seconda guerra mondiale, l'occupazione di truppe militari, dapprima italiane e poi tedesche, il minamento di alcuni settori e i ripetuti bombardamenti subiti causarono gravissimi danni e un impoverimento del patrimonio culturale, il cui recupero si è sviluppato dopo l'acquisizione della proprietà da parte dello Stato Italiano nel 1960 ed è tuttora in corso.

Ai sensi della della Legge Regionale 31 del 27 marzo 2000, i Giardini Botanici Hanbury, alcune aree seminaturali circostanti e un tratto marino prospiciente Capo Mortola costituiscono altresì un'Area Protetta Regionale. L'Università di Genova, attraverso il proprio Centro di Servizi, è l'Ente gestore di tale area protetta, e ad essa è affidata, ai sensi della Legge Regionale 28 del 10 luglio 2009, anche la gestione dei Siti di Importanza Comunitaria IT1316118 Capo Mortola e IT1316175 Fondali di Capo Mortola-San Gaetano.

Attualmente i GBH ospitano una collezione di circa 3500 taxa tra cui piante ornamentali, officinali e da frutto provenienti da paesi a clima mediterraneo e,

in genere, temperato di ogni parte del mondo. All'interno del Complesso si trovano elementi d'interesse storico-artistico ed architettonico, una piccola biblioteca tematica, un *Erbario* con circa 15.000 campioni, un Laboratorio per la conservazione della diversità vegetale ligure cui è annessa la *Banca del germoplasma*, una piccola esposizione di legni, attrezzi e oggetti d'interesse storico e artigianale (*Museo del legno*).

Sono attraversati in senso Est-Ovest da un tratto dell'antica *Via Julia Augusta*. Complessa è la rete di sentieri e vialetti pedonali raccordati da scale che consentono di percorrere e scoprire tutti gli angoli dei GBH. È in programma l'allestimento di un percorso per non vedenti e ipovedenti. A breve inizieranno le operazioni di recupero della rete di antichi sentieri che percorrono l'area seminaturale che saranno aperti per la visita. Infine sono disponibili una foresteria per il soggiorno di studenti e ricercatori e un servizio di ristoro per i visitatori.

I Giardini Botanici Hanbury rappresentano una delle maggiori realtà culturali della Liguria e sono frequentati da circa 50.000 visitatori l'anno, con un notevole afflusso di cittadini stranieri (in media 30%).

I GBH hanno sede a Ventimiglia, in Corso Montecarlo 43, frazione Mortola inferiore.

I COMPITI E I SERVIZI

Missione istituzionale

- Tutela e valorizzazione del patrimonio culturale:
 - o botanico,
 - o storico artistico,
 - o architettonico,
 - o paesaggistico,
 - o archeologico;
- Ricerca scientifica;
- Educazione e alta formazione;
- Conservazione della natura;
- Diffusione sul territorio di conoscenze utili al suo sviluppo sostenibile.

Finalità dell'Area Protetta (L.R. 31/2000)

- a) tutelare, promuovere e valorizzare i Giardini in quanto patrimonio ambientale, paesaggistico e scientifico di straordinaria importanza, integrando, secondo principi di intesa e collaborazione, l'opera svolta dall'Università degli Studi di Genova nella sua qualità di concessionario del complesso immobiliare, e l'azione degli organi statali preposti alla tutela dei beni culturali;
- b) favorire, promuovere e sviluppare le attività di ricerca e la fruizione dei Giardini a fini scientifici, culturali, sociali e didattici;
- c) conservare le specie endemiche regionali, con particolare riferimento a quelle soggette a rischio di estinzione, agli endemismi del settore delle Alpi Liguri meridionali, agli endemismi del piano basale (alofite, sclerofite sempreverdi mediterranee, orchidee termofile);
- d) attivare funzioni di raccordo e indirizzo per i giardini botanici collegati ai parchi regionali;
- e) attivare funzioni di consulenza e formazione in campo botanico degli operatori delle aree protette;
- f) tutelare il tratto di mare prospiciente i Giardini Botanici Hanbury sotto il profilo biologico e geologico, favorendo la conservazione delle specie, degli ecosistemi e delle formazioni minerali presenti;
- g) favorire, promuovere e sviluppare le attività di ricerca e la fruizione del tratto di mare prospiciente i Giardini Botanici Hanbury a fini scientifici, culturali, sociali, didattici e ricreativi, tenendo anche conto delle attività tradizionalmente svolte nell'area.

Gestione dei SIC "Capo Mortola" e "Fondali di Capo Mortola-San Gaetano" (L.R. 28/2009)

- a) provvedere alla gestione dei siti, garantendo l'attuazione delle misure di conservazione o dei piani di gestione;
- b) predisporre il Piano di gestione;
- c) svolgere il monitoraggio degli habitat e delle specie presenti sulla base degli indirizzi e dei criteri individuati dalla Giunta regionale e sulla base della programmazione, garantendo i necessari raccordi delle attività con l'Osservatorio regionale della biodiversità;
- d) emanare eventuali disposizioni regolamentari di comportamento e di uso delle risorse territoriali per prevenire danni alla conservazione dei siti, ove necessario;
- e) effettuare la valutazione di incidenza, nei casi e secondo le modalità previste dalla Regione;

- f) esercitare la vigilanza anche avvalendosi del Corpo forestale dello Stato e degli altri organi di vigilanza che operano in campo ambientale ed assumere i provvedimenti sanzionatori previsti dalla presente legge;
- g) predisporre annualmente la relazione sulle attività svolte ai sensi del presente articolo;
- h) effettuare annualmente la programmazione delle attività previste, nonché redigere un rapporto sullo stato di conservazione degli habitat e delle specie e sulle priorità di conservazione da attuare.

Servizi offerti

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;
- mantenimento dell'erbario in buon stato conservativo;
- mantenimento ed incremento delle collezioni botaniche accessorie (spermatoteca, carpoteca, xiloteca, ecc.);
- archiviazione sistematica e organica delle informazioni relative alle collezioni.

Tutela del complesso storico-artistico, architettonico, archeologico e paesaggistico

- vigilanza sul loro stato conservativo;
- intervento tempestivo con misure idonee a evitare il degrado;
- adozione di misure (regolamenti comportamentali o altre norme) per la tutela;
- contributo alla catalogazione e al mantenimento dell'accessibilità del catalogo dei beni d'interesse storico-artistico e architettonico dei GBH;

Valorizzazione del patrimonio culturale

- promozione della conoscenza della collezione botanica e degli altri molteplici aspetti dei GBH attraverso l'organizzazione delle visite guidate o autonome ai GBH stessi;
- produzione e/o diffusione di prodotti editoriali dedicati ai GBH e ai temi ad essi attinenti di carattere scientifico, storico, artistico, architettonico, archeologico, paesaggistico, ambientale;
- promozione e svolgimento di iniziative culturali (convegni, eventi artistici, mostre, letture, concorsi, ecc.) che favoriscano l'unione armonica fra le culture scientifica e umanistica con modalità coerenti con il carattere dei GBH;
- diffusione della conoscenza del patrimonio culturale dei GBH in ambito regionale, nazionale e internazionale;
- partecipazione a eventi esterni (convegni, rassegne, esposizioni, ecc.) dedicate ai temi culturali propri dei GBH.

Ricerca scientifica

- svolgimento di studi attinenti i diversi settori della botanica, della floricoltura, dell'agricoltura, della conservazione della natura e più in generale dell'ambiente e del paesaggio, della museologia, della storia locale;
- partecipazione ad attività di società scientifiche e a reti di istituti di ricerca od organizzazioni che comprendono la ricerca di livello regionale, nazionale o internazionale;
- scambio di informazioni tecniche e scientifiche per la tutela del patrimonio culturale e la gestione dei giardini botanici;
- promozione e partecipazione allo scambio di esperienze, visite e soggiorni di studiosi di qualsiasi paese e cultura;
- collaborazione a progetti di sostegno per la promozione della ricerca in paesi in via di sviluppo;
- conservazione e incremento del patrimonio librario della biblioteca e garanzia di una sua piena accessibilità per scopi di studio e/o di documentazione;
- pubblicazione dei risultati delle ricerche in forma di note brevi o lavori originali su riviste scientifiche o monografie di livello nazionale o internazionale.

Educazione e alta formazione

- svolgimento di attività didattiche dedicate agli studenti delle scuole di ogni ordine e grado sia all'interno sia all'esterno dei GBH;
- svolgimento di attività formative e corsi di aggiornamento per insegnanti;
- svolgimento di attività formative e corsi di aggiornamento per operatori dei settori della gestione dei giardini, della produzione florovivaistica, della tutela e valorizzazione dei beni culturali;
- organizzazione e/o partecipazione a organizzazione di corsi brevi mirati (master, corsi di perfezionamento, ecc.) di livello qualificato attinenti a qualsiasi settore dell'offerta formativa complessiva dell'Università degli Studi di Genova;
- organizzazione di periodi di tirocinio dedicati a studenti universitari o di scuole superiori nazionali e internazionali, interessati a perfezionare la propria preparazione nel campo del giardinaggio, della gestione dei giardini botanici, della conoscenza e nello studio della flora autoctona e/o esotica;
- conservazione e incremento del patrimonio librario della biblioteca e garanzia di una sua piena accessibilità per scopi didattici;
- produzione e diffusione di opere editoriali anche multimediali e di altri strumenti di carattere didattico inerenti i temi propri del patrimonio culturale dei GBH;

Conservazione della natura

- raccolta e conservazione del germoplasma di specie vegetali presenti nei GBH nonché di specie rare o minacciate della Liguria;
- vigilanza relativa a comportamenti, attività e condizioni di rischio incidenti direttamente o indirettamente nell'area dei GBH, nell'area protetta regionale e/o nei SIC di competenza ai sensi delle L.R. 31/2000 e 28/2009;
- monitoraggio dello stato conservativo di specie e habitat presenti nei SIC ai sensi della L.R. 28/2009;
- valutazione d'incidenza di piani, progetti e interventi secondo le norme comunitarie della direttiva europea 43/92 e i limiti stabiliti dalla L.R. 28/2009.
- attuazione delle altre norme precedentemente richiamate previste dalle L.R. 31/2000 e 28/2009.
- realizzazione di progetti e interventi di conservazione attiva (reintroduzioni, ripopolamenti, riqualificazione di habitat ecc.) nella

Liguria occidentale che favoriscano anche il coinvolgimento delle comunità locali.

Diffusione sul territorio delle conoscenze utili al suo sviluppo sostenibile

- coordinamento e promozione delle attività di orti e giardini botanici delle aree protette della Liguria;
- costituzione di punto di riferimento per la floricoltura e l'agricoltura sostenibili;
- promozione del turismo culturale sostenibile.

Tutti i servizi vengono svolti nella misura permessa dalle risorse umane ed economiche di volta in volta disponibili sia nell'ambito della gestione ordinaria, sia attraverso la partecipazione a progetti e/o attività condotti in modo autonomo o in rete con altri soggetti pubblici e privati.

Vengono in ogni caso garantiti, secondo regole predeterminate, pubblicamente esplicitate e idonee a preservare il patrimonio pubblico:

- gli accessi e le visite in condizioni di sicurezza per le persone;
- la consultazione della biblioteca e delle altre strutture;
- la collaborazione per lo svolgimento di studi, attività didattiche e di divulgazione scientifica o per la diffusione della conoscenza e la valorizzazione del patrimonio culturale.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

Orario di apertura

I Giardini Botanici Hanbury (GBH) sono aperti al pubblico:

Primavera/autunno (dal 1 marzo al 15 giugno e dal 16 settembre al 15 ottobre): tutti i giorni dalle 9.30 alle 17.00; uscita entro le ore 18.00.

Estate (dal 16 giugno al 15 settembre): tutti i giorni dalle 9.30 alle 18.00; uscita entro le ore 19.00.

Inverno (dal 16 ottobre al 28 febbraio): dal martedì alla domenica (giorno di chiusura lunedì esclusi i periodi festivi) dalle 9.30 alle 16.00; uscita entro le ore 17.00.

I GBH sono chiusi al pubblico il lunedì nel periodo invernale (dal 1° novembre al 28 febbraio), con esclusione dei periodi festivi (Ognissanti, Immacolata, Natale, Capodanno ed Epifania) e nei casi in cui si verifichino eccezionali condizioni di rischio per la sicurezza e l'incolumità delle persone (condizioni meteorologiche gravemente avverse, incendi, ecc.); in tal caso vengono fornite comunicazioni tempestive con i mezzi più idonei e viene garantita l'assistenza per l'uscita delle persone che si possano trovare all'interno dei GBH al momento del manifestarsi dell'evento.

Non è ammesso l'accesso ad animali di compagnia (cani, gatti, ecc.). Un'area attrezzata "dog-friendly" sarà realizzata entro il mese di luglio 2017.

Per una migliore garanzia di sicurezza è raccomandato ai visitatori l'uso di calzature idonee a percorrere sentieri con fondo naturale irregolare, occasionalmente bagnato e scivoloso.

L'accesso alle aree seminaturali è attualmente limitata ai soli sentieri percorribili ed è possibile solo con accompagnamento da concordare previo appuntamento telefonico.

La biblioteca è accessibile a richiesta, su appuntamento, per la consultazione di libri o riviste dal martedì al giovedì dalle 10.00 alle 16.00 e al venerdì dalle 10.00 alle 13.00.

L'erbario è accessibile per motivi di studio o di didattica previo appuntamento il martedì e il giovedì dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il mercoledì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00.

Tariffe

Periodo alta stagione (dal 20 marzo al 30 giugno):

- Biglietto intero: € 9.00
- Biglietto ridotto: € 7.50 [comitive, over 65, ragazzi 6/14 anni, convenzioni (TCI, Coop, ecc.)]
- Biglietto scuole: € 6.00
- Biglietto famiglia: € 25,00 [genitori + n figli 6/14 anni]

Periodo bassa stagione (dal 1° luglio al 19 marzo):

- Biglietto intero: € 7.50

- Biglietto ridotto: € 6.00 [comitive, over 65, ragazzi 6/14 anni, convenzioni (TCI, Coop, FAI ecc.)]
- Biglietto scuole: € 4.50
- Biglietto famiglia: € 20,00 [genitori + n figli 6/14 anni]

Abbonamenti:

- annuale intero € 25.00 (validità 365 giorni dal giorno dell'emissione)
- annuale ridotto € 15.00 [over 65, ragazzi 6/14 anni] (validità 365 giorni dal giorno dell'emissione)
- speciale per le scuole locali: € 10.00 (valido per tutto l'anno scolastico)

Supplemento per visita guidata: € 20.00 per gruppo (solo su prenotazione)
Supplemento per attività didattiche € 2.00 per alunno (su prenotazione)

Attesa per rilascio di documenti di ingresso

L'attesa per il rilascio dei biglietti d'ingresso e degli abbonamenti singoli può variare in dipendenza dell'affluenza di pubblico; il tempo massimo di attesa è comunque contenuto in 15 minuti. Il tempo di attesa per il rilascio degli abbonamenti per le scuole è al massimo di 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento

È presente un punto informativo e di orientamento localizzato all'ingresso presso la biglietteria.

È disponibile materiale informativo gratuito (una guida sintetica è compresa nel costo d'ingresso intero). Un Centro di Documentazione sarà operativo nella prima metà del 2017.

Informazioni sono disponibili on line su: <http://www.giardinihanbury.com/>

È presente segnaletica per i percorsi di visita. Sono presenti pannelli informativi su punti e temi di interesse (botanico, storico, naturalistico).

L'accesso facilitato per persone con disabilità non è adeguato alle norme vigenti a causa della morfologia immutabile dei luoghi, ma vi sono comunque possibilità di accesso e percorsi alternativi parzialmente idonei a persone con disabilità purché accompagnate. È presente un percorso per non vedenti e ipovedenti. Entro il mese di luglio 2017 avverrà l'adeguamento di

alcuni percorsi per la fruibilità anche da parte di ipovedenti. Sono possibili, su prenotazione, visite su vetture elettriche con autista.

AMPIEZZA

DISPONIBILITÀ DELLE AREE E DEL MATERIALE FRUIBILE

Aree

La parte visitabile dei Giardini Botanici Hanbury corrisponde ai settori orientali curati a giardino e assomma a circa 9 ettari. Essa può essere visitata mantenendo un comportamento adeguato alla conservazione del patrimonio culturale, al decoro del luogo, al rispetto degli altri visitatori e del personale dei GBH, nonché alla sicurezza dei visitatori medesimi. Al riguardo esiste un regolamento affisso all'ingresso.

La parte seminaturale occidentale (circa 9 ettari), per la quale è in corso il recupero di alcuni degli antichi sentieri, attualmente non è visitabile liberamente per ragioni di sicurezza. Per motivi di studio e ricerca è possibile, previo opportuno accordo, seguire accompagnati alcuni percorsi e visitare alcuni spazi.

L'accesso alla spiaggia dall'interno dei Giardini Botanici Hanbury per ragioni di normative in materia di sicurezza è attualmente bloccato.

Settori dei giardini nei quali vengono svolti lavori di manutenzione o, comunque, soggetti a pericoli per l'incolumità delle persone possono essere temporaneamente interdetti ai visitatori mediante cartelli e barriere di segnalazione.

Gli edifici non sono liberamente visitabili.

Il museo del legno, la banca del germoplasma e l'erbario sono accessibili e visitabili con guida, previa prenotazione. L'incaricato notifica inoltre tempi e modi di ammissione e, in caso di numero elevato di visitatori, ne stabilisce i turni. Un percorso museale e uno spazio espositivo al piano terreno del "Palazzo" principale sono in allestimento.

La biblioteca è accessibile su richiesta negli orari previsti.

È disponibile ad uso delle scuole un'aula didattica per attività programmate e concordate.

Una sala per convegni, riunioni e altri eventi connessi tematicamente agli scopi istituzionali dei GBH, Sala dei Camini, è disponibile al secondo piano del "Palazzo".

La foresteria è accessibile e utilizzabile previa prenotazione e disponibilità dei posti.

L'area ristoro accessibile attraverso i GBH, pur inclusa nel compendio, è gestita da soggetto esterno.

Capacità ricettiva

Il Complesso può essere visitato contemporaneamente da un numero massimo di 1.200 persone.

Sono disponibili 5 Km di percorsi, 19 panchine, 10 tavoli con panche utilizzabili per pic nic; 7 servizi igienici per il pubblico.

È inoltre disponibile 1 sala per la consultazione di libri e riviste con 12 posti a sedere per il pubblico, 1 tavolo, 1 postazione PC dotata di stampante, di scanner e con collegamento internet, 2 prese elettriche eventualmente utili per PC portatili, una fotocopiatrice.

La foresteria dispone di 2 camere (rispettivamente con 2 e 2+1 posti letto), una cucina con fornello, forno a microonde e tradizionale e frigorifero, un soggiorno, un servizio igienico con doccia.

Il locale dell'erbario dispone di uno spazio per la consultazione con due tavoli e quattro posti a sedere.

L'aula didattica ha una capienza massima di 40 persone.

La Sala dei Camini, al secondo piano del "Palazzo" ha una capienza massima di 80 persone (escluse le manifestazioni di pubblico spettacolo).

Materiale fruibile

Tutte le collezioni botaniche sono patrimonio indisponibile e nessun materiale può essere raccolto senza preventiva autorizzazione, che può essere rilasciata dalla direzione dei GBH solo in via eccezionale per comprovati motivi di studio o didattici. Non può essere rilasciata nessuna autorizzazione per prelievo di materiale connessa direttamente o indirettamente a scopi commerciali.

I semi elencati nell'*Index seminum* sono disponibili, in dono o scambio, per istituzioni scientifiche; non sono disponibili né per privati né per attività commerciali.

Le fotografie e le riprese video di soggetti (piante, scorci panoramici, ecc.) all'interno del complesso dei GBH sono permesse esclusivamente per uso personale. È vietato qualsiasi utilizzo di tali immagini per altri scopi (commerciali, pubblicitari, ecc.). Deroghe vengono concesse dalla Direzione dietro presentazione di regolare domanda che ne specifichi quantità ed usi. Le riprese potranno essere effettuate esclusivamente nei modi e nei tempi fissati dopo aver effettuato la regolazione economica stabilita dal Consiglio del Centro.

I libri e le riviste consultabili a scaffalatura aperta assommano a circa 2000 opere. I libri consultabili possono essere concessi in prestito su richiesta scritta per un periodo massimo di 30 giorni solo ad altre biblioteche e istituzioni pubbliche; possono essere richieste in prestito al massimo due opere per volta. L'attesa per la consegna di libri o riviste in consultazione è al massimo di 15 minuti, quella per il prestito (ad altre biblioteche) è, al massimo, di 7 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

I campioni di erbario consultabili assommano a circa 15.000. Si può richiedere sino a 1 pacco (in media 70 campioni) per volta. Campioni di erbario possono essere concessi in prestito su richiesta scritta a scopo di studio solo a centri di ricerca botanica qualificati. L'attesa per il prestito è al massimo 7 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

La prenotazione a distanza di libri, di riviste o di campioni di erbario per la consultazione è gradita e può avvenire per lettera o per posta elettronica erbario agli indirizzi specificati in calce.

Il soggiorno in foresteria è consentito solo nell'ambito di attività di studio, di collaborazione, e/o di formazione previa accettazione della richiesta. Con gli istituti scolastici vengono stipulate apposite convenzioni. Il soggiorno è soggetto a regole che garantiscano la sicurezza degli ospiti e il mantenimento funzionale della struttura. Programmi e prenotazioni sono obbligatorie e vanno effettuate all'indirizzo indicato in calce.

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

Personale qualificato

Nelle visite commentate, la guida naturalistico-ambientale fornisce l'assistenza e le informazioni per tutta la durata della visita. Ulteriori informazioni sono liberamente accessibili tramite la lettura del materiale divulgativo distribuito e i cartelli esplicativi. Ulteriori informazioni di carattere scientifico possono essere richiesti al Presidente dei GBH o ai suoi collaboratori presenti nella Struttura e contattabili tramite il personale di assistenza.

Gli incaricati della biblioteca e dell'erbario o i loro sostituti forniscono assistenza e consulenza scientifica per tutto il tempo della consultazione.

Assistenza per categorie svantaggiate

Personale qualificato per l'assistenza a categorie svantaggiate non è disponibile in via continuativa, ma può essere presente su richiesta.

Strumenti e sussidi

Diverse edizioni dei cataloghi del patrimonio botanico sono disponibili in formato cartaceo (in fotocopia per i testi più antichi) per la consultazione:

- 1) Cronemeyer G., 1889 - Systematic Catalogue of Plants growing in the open air in the Garden of Thomas Hanbury F.L.S. Koenig, Erfurt
- 2) Dinter K., 1897 - Alphabetical Catalogue of Plants growing in the open air in the Garden of Thomas Hanbury F.L.S. Waser Brothers, Genova.
- 3) Berger A., 1905 - Florula Mortolensis. An Enumeration of the Plants growing wild at La Mortola. Billi. Ventimiglia.
- 4) Berger A., 1912 - Hortus Mortolensis. Enumeratio Plantarum in Horto Mortolensi Cultarum. West, Newman and Co., Hatton Garden, London.
- 5) Voigt A., 1914 - in Junk's Natur-Führer, Die Riviera. W.Junk, Berlin.
- 6) Ercoli M. et Lorenzi M., 1938 - La Mortola Garden. Hortus Mortolensis. Oxford University Press, London.
- 7) Campodonico PG., Orsino F., Cerkvenik C., 1996 - Enumeratio Plantarum in Horto Mortolensi Cultarum. Microart's, Recco.

È in corso di redazione il catalogo del patrimonio botanico su supporto informatico. *On line* è disponibile l'ultimo catalogo pubblicato.

Sono disponibili opuscoli e pieghevoli sul patrimonio culturale dei GBH ed è in corso di preparazione un'audioguida.

Un catalogo del patrimonio storico-artistico (archivio della famiglia Hanbury, fotografie storiche, biblioteca originale della famiglia, testimonianze artistiche presenti sia presso l'Istituto Internazionale di Studi Liguri sia all'interno dei

GBH) è stato realizzato dalla Soprintendenza per il Patrimonio Storico Artistico ed Etnoantropologico e dalla Direzione Regionale del MIBAC. Devono essere formulate le norme per la consultazione e l'uso.

Il catalogo delle opere della biblioteca è disponibile in formato elettronico: esso permette una ricerca per autori, titoli, soggetto, anno di edizione.

La riproduzione (fotocopiatura, foto digitali, ecc.) di opere librarie può essere effettuata nei limiti consentiti dalla legge, previa richiesta di assistenza diretta.

Il catalogo dei campioni di erbario non è attualmente disponibile. Per lo studio dei campioni è disponibile uno stereomicroscopio. La manipolazione dei campioni deve avvenire secondo le comuni regole di museologia, idonee per la conservazione dei campioni.

Tramite la postazione PC nella sala di consultazione della biblioteca possono essere consultati cataloghi o repertori bibliografici e tassonomici *online* di altri soggetti.

Kit e materiali didattici (cancelleria, modelli di fiori, frutti e semi) e microscopi per l'osservazione botanica sono disponibili per attività didattiche programmate e concordate.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Informazioni di carattere generale, di logistica e per prenotazione di visite guidate e di attività didattiche:

Indirizzo postale : Giardini Botanici Hanbury – Servizio turistico
Soc. cooperativa Omnia
Corso Montecarlo, 43
18039 Ventimiglia (IM)

Telefono : +39 0184 229507
Telefax +39 0184 229507
e-mail: info@cooperativa-omnia.com

Informazioni e prenotazioni per stage, tirocini e soggiorno in foresteria:

Indirizzo postale : Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury

Prenotazioni Stage
Corso Montecarlo, 43

18039 Ventimiglia (IM)
Telefono : +39 0184 226623
Telefax +39 0184 226640
e-mail: gbhdani@unige.it

Informazioni e prenotazioni per consultazione volumi e accesso alla biblioteca:

Indirizzo postale : Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury

Biblioteca
Corso Montecarlo, 43
18039 Ventimiglia (IM)
Telefono : +39 0184 226630
Telefax +39 0184 226640
e-mail: gbhanna@unige.it

Informazioni e prenotazioni per accesso all'erbario ed al museo del legno:

Indirizzo postale : Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury

Erbario
Corso Montecarlo, 43
18039 Ventimiglia (IM)
Telefono : +39 0184 226625
Telefax +39 0184 226632
e-mail: gbhfabri@unige.it

Informazioni sulle collezioni e sulla banca del Germoplasma:

Indirizzo postale : Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury

Schedario
Corso Montecarlo, 43
18039 Ventimiglia (IM)
Telefono : +39 0184 226622
Telefax +39 0184 226640
e-mail: gbhelena@unige.it

Presidente:

Indirizzo postale : Centro di Servizio di Ateneo per i Giardini Botanici Hanbury

Presidente
Corso Montecarlo, 43
18039 Ventimiglia (IM)
Telefono : +39 0184 22661
Telefax +39 0184 226632
e-mail: luigi.minuto@unige.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali, commenti o suggerimenti. Compilare esclusivamente la scheda apposita, disponibile in Portineria, e consegnarla all'addetto della biglietteria all'ingresso.

La Direzione esamina entro dieci giorni dall'inoltro tutti i reclami. Essi verranno valutati per adottare eventuali provvedimenti indirizzati a risolvere i problemi rilevati. La Direzione si riserva se rispondere o meno ai mittenti. Non sarà fornita alcuna risposta né per reclami che riguardano argomenti per i quali già sono fornite sufficienti informazioni sul retro della scheda di reclamo, né per reclami semplicistici o generici.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è disponibile in forma cartacea all'ingresso della Struttura, e in forma elettronica sul sito Internet dei GBH (<http://www.giardinihanbury.com/>). Potrà essere diffusa attraverso altri canali d'informazione.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta di norma ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Università degli Studi di Genova
Centro di Servizio di Ateneo per i
GIARDINI BOTANICI HANBURY
Corso Montecarlo 43 18039 Ventimiglia (IM) - Italia
Tel+39 0184 22661 / Fax +39 0184 226632

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta, entro 30 giorni solo qualora non tratti temi le cui risposte possono considerarsi già fornite con le spiegazioni sul retro.

Conoscenze fondamentali e risposte preventive a eventuali reclami

Che cosa sono i Giardini Botanici Hanbury

I Giardini Botanici Hanbury (GBH) sono giardini botanici. I GBH hanno un prevalente carattere di acclimatazione, cioè ospitano molte piante proprie di climi differenti che sono state o vengono adattate gradualmente al clima mediterraneo, insieme con piante di diversi altri paesi e spontanee del luogo.

Che cosa non sono i Giardini Botanici Hanbury

I GBH non sono semplici giardini o giardini pubblici. A differenza di altri giardini in cui s'apprezza maggiormente la percezione di aspetti estetici, formali o cromatici, i GBH privilegiano, pur nella ricerca di un'armonia del paesaggio, il rispetto della naturalità dei cicli vitali e riproduttivi delle piante. Contrariamente a quanto spesso si crede, l'amore per il giardino (o il giardinaggio) non sempre coincide con il rispetto e l'amore per le piante.

Per questi motivi, nei GBH si favorisce il completamento del ciclo riproduttivo delle piante anche quando ciò porta a visioni non sempre gradevoli di parti secche o marcescenti. In altri giardini si tende a sostituire o a nascondere la pianta sfiorita o quella secca, ma ancora viva. Il completamento del ciclo porta alla produzione di semi, che vengono raccolti e scambiati con altri orti e giardini botanici di tutto il mondo, contribuendo alla conservazione della biodiversità. Nel caso dei giardini botanici spesso si sacrifica la fruizione ricreativa e l'aspetto estetico per conservare la diversità genetica.

Perché alcune piante, per esempio le palme, hanno le foglie secche

1) L'asportazione delle foglie, delle guaine e delle infiorescenze secche che in natura persistono più o meno a lungo sulle piante costituisce un atto rischioso per la salute delle piante stesse. Nel caso delle palme è ormai prevalente l'opinione che sia preferibile lasciar cadere spontaneamente tali parti secche perché contribuiscono a proteggere il meristema apicale ("cuore della palma") dalle intemperie e perché gli attrezzi usati per l'asportazione trasmettono facilmente agenti di malattie (micosi, batteriosi). La "potatura" delle palme è pertanto limitata ai casi in cui la caduta di foglie e altre parti secche rappresenta un pericolo per l'incolumità dei visitatori.

2) Per alcune piante il disseccamento delle chiome è dovuto a condizioni di stress idrico accentuato da mutate condizioni climatiche: l'ultimo decennio ha visto già almeno 3 annate (2003, 2004, 2009) con estati significativamente più aride. È un fenomeno diffuso in diverse regioni rispetto al quale si spera in un progressivo adattamento delle specie.

3) L'età di diversi esemplari del giardino è piuttosto avanzata e da tempo si sono diffuse malattie fungine quasi impossibili da debellare o contrastare; attualmente tali patologie sono oggetto di indagini e nel frattempo si provvede a impianti sostitutivi degli esemplari malati; potrebbe essere necessaria anche un'imponente opera di sostituzione o disinfezione globale del terreno, pressoché irrealizzabile senza la chiusura totale dei giardini per alcuni anni.

Perché alcune piante sembrano sofferenti, come se non fossero sufficientemente irrigate o concimate?

Tenendo presente quanto già sopra espresso vi sono diversi motivi che giustificano l'aspetto inaridito di alcuni esemplari. Per esempio in estate alcune aloe sembrano accartocciarsi, ma questo avviene anche in natura. Il visitatore dovrebbe cogliere allora l'opportunità di apprezzare e approfondire le conoscenze sulle capacità di alcune piante a sopravvivere in climi molto aridi, mostrandosi poi nuovamente floride appena l'acqua torna ad essere disponibile.

Le condizioni estive dei GBH, non propriamente gradevoli, esistevano già ai tempi degli Hanbury, tanto che Thomas, il fondatore, chiudeva l'accesso alle visite onde non mostrare lo stato in cui esso versava durante il periodo di siccità.

Peraltro la maggior parte delle piante è abbastanza ben adattata a un clima con due periodi aridi (uno estivo più accentuato e uno invernale più breve). Infine l'acqua è una risorsa che tende a scarseggiare anche per l'uso potabile e un orientamento più ecosostenibile del giardinaggio è quello dello *xeroscaping* dove si privilegiano piante in grado di sopravvivere per caratteri intrinseci o adattamento alle ridotte disponibilità idriche. La scarsità di acqua condiziona peraltro anche la possibilità di assorbimento dei nutrienti minerali e nei GBH si limita l'uso di concimi a casi eccezionali.

Perché nelle aiuole vi sono molte piante infestanti?

I motivi sono molteplici:

1) Il diserbo andrebbe fatto esclusivamente a mano e la scarsa disponibilità di risorse e personale impedisce di diserbare tutte le aiuole; in alternativa lo sfalcio, seppure saltuariamente praticato laddove possibile, finisce comunque per favorire poche specie realmente invasive.

2) Neppure il diserbo chimico o meccanico, ripetuto più volte, garantirebbe l'eradicazione delle specie più invadenti. In qualche caso sono stati fatti errori di questo tipo, i cui risultati negativi sono ancora oggi visibili a levant, nella parte inferiore dei GBH.

3) Molte piante spontanee non sono piante invasive e contribuiscono ad arricchire la biodiversità.

4) La fioritura di alcune specie invasive, come ad esempio le *Oxalis*, contribuiscono a ravvivare i GBH in certi periodi.

5) Talvolta la presenza di uno strato erbaceo spontaneo e composito contribuisce a mantenere uno strato umido di suolo, favorevole anche alle piante coltivate.

Perché ai tempi degli Hanbury il giardino era tanto più meraviglioso dell'attuale?

Questa domanda-affermazione ricorrente non ha un solido fondamento, è basata su una conoscenza storica poco approfondita ed è "leggenda metropolitana" o pura maldicenza.

Si è già detto che anche gli Hanbury chiudevano d'estate i giardini perché non erano molto gradevoli. All'epoca di Thomas Hanbury certamente i grandi alberi che si possono ammirare oggi non esistevano; allora la maggior parte di essi aveva al massimo 40 anni e non vi erano individui ultracentenari così imponenti. Non si può dimenticare che le intenzioni del fondatore erano soprattutto quelle di acclimatare e sperimentare l'introduzione di un numero elevatissimo di specie, più che di produrre pregevoli quadri di paesaggio; tra la fine dell'ottocento e gli inizi del novecento pertanto i GBH erano soprattutto un efficiente complesso aziendale di vivai e coltivazioni, ricchissimo di specie e comprensivo di stalla, pollaio e mulini. Successivamente, tra le due guerre mondiali, il giardino subì profonde trasformazioni tanto che per diversi periodi alcuni settori ebbero l'aspetto di cantieri fervevoli di attività. Solo al termine di queste si poterono osservare nuovi viali e comparti che modificarono gli impianti originali. Durante la seconda guerra mondiale l'occupazione militare italiana e tedesca, i minamenti e bombardamenti avevano distrutto quasi completamente il patrimonio dei giardini. Negli anni '50 la guida Touring riporta che solo con difficoltà un temerario visitatore potrebbe avventurarsi dall'ingresso sino alla via romana. Negli anni '60, dopo l'acquisto da parte dello Stato Italiano, furono necessari tre anni per poter raggiungere (semplicemente raggiungere) la spiaggia dall'accesso principale. Ancora negli anni '70 i giardinieri dovevano fare attenzione, quando zappavano, a possibili ordigni esplosivi che ancora giacevano nel terreno.

Oltre a tutto ciò, si devono considerare le differenti disponibilità economiche e di personale di cui godeva Thomas Hanbury. Nei GBH lavoravano dall'alba al tramonto da 40 a 60 giardinieri; quando vi era la necessità, veniva chiamata mano d'opera dai paesi vicini, anche un centinaio di uomini, per concludere in poco tempo grandi opere, con paga a giornata per le sole giornate necessarie. Ancora oggi alcune parti dei GBH (la parte inferiore a ponente) sono oggetto di interventi che tendono a ripristinare spazi visitabili secondo il progetto originario, ma il numero attuale dei giardinieri non supera le 20 unità.

In definitiva la risposta sta in un'altra risposta. Siete sicuri che fosse proprio così? I ricordi di scrittori (per esempio Nico Orengo) che visitarono realmente e ripetutamente i GBH prima e dopo l'acquisizione statale non hanno evidenziato sostanziali peggioramenti e, in genere, hanno apprezzato le condizioni più recenti dei GBH stessi.

Perché si paga un biglietto d'ingresso se la proprietà è dello Stato?

1) Perché la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale dei GBH richiedono una gestione accurata, e interventi di manutenzione continua estremamente costosi. Le risorse rese disponibili dall'Università (con oltre 20 persone impiegate, per la maggior parte giardinieri o tecnici), dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, nonché i contributi della Regione e altri enti non sono sufficienti. I bilanci dei GBH sono pubblici, consultabili a richiesta, e il

contributo dei biglietti d'ingresso coprono solo una piccolissima percentuale delle spese, variando annualmente intorno al 5-10% di queste.

2) Perché applicando una tariffa d'ingresso vengono svolti un controllo e una selezione abbastanza adeguata delle persone che entrano, evitando che i GBH siano preda di chiunque voglia utilizzare anche per scopi impropri un patrimonio di eccezionale valore culturale, ambientale e paesaggistico.

3) Perché un bene pubblico ha un valore per tutti e ciascuno di noi è chiamato a contribuire alla sua salvaguardia, tanto più se ha la fortuna di usufruire dei suoi servizi.