

## Контакт-центр по рукокрылым: результаты работы

Е. В. Годлевская

*Институт зоологии им. И. И. Шмальгаузена НАН Украины; lgodlevska@gmail.com*

С 2005 г. автор ведет контакт-центр (или открытую линию) для населения по рукокрылым. Координаты линии (e-mail, телефон) помещены в открытом доступе. Соответственно, открытая линия доступна для всех, кто имеет вопросы касательно летучих мышей. С 2009 г. все поступавшие обращения регистрировали в базе данных, максимально полно фиксируя суть и детали обращений, а также координаты обращающихся. За период с февраля 2009 г. по сентябрь 2012 г. поступило более 370 обращений из Украины, России, Беларуси, Приднестровской Молдавской Республики, Латвии. В Украине обращения получены от жителей 61 населенного пункта 21 области и АР Крым.

Большинство обращений касались действий при обнаружении зверьков в помещениях, в холодный и теплый сезоны, находок ослабленных или травмированных животных, колоний в постройках. Также поступали не-ситуационные запросы – относительно поисков информации по биологии, фауне, поведению рукокрылых и т. д. Все обращающиеся получали консультативную и контактную помощь. Последнее относится к случаям передачи животных для реабилитации – что является неизбежной составляющей работы контакт-центра по рукокрылым. В анализируемый период произошло увеличение числа обращений (2009 г.:  $n = 13$ ; ... 2012 г.:  $n = 153+$ ), закономерно возросло и количество зверьков, передаваемых для физической реабилитации.

География и статистика обращений свидетельствуют о том, что открытые линии могут быть действенным и неотъемлемым инструментом популяризации и охраны рукокрылых, а, соответственно, и других групп дикой фауны. Существенным является доступность операторов контакт-центров по телефонной связи – большинство обращений получено в телефонном режиме.

Помимо этого, работа контакт-центра позволяет накапливать фаунистические данные, а также в определенной мере фиксировать изменения, которые могут происходить и происходят в отношении зон распространения, численности и статуса некоторых видов. Так, в результате работы контакт-центра накоплен материал по находкам семи видов рукокрылых: *Nyctalus noctula*, *Eptesicus serotinus*, *Pipistrellus kuhlii*, *Vespertilio murinus*, *Eptesicus nilssonii*, *Pipistrellus nathusii*, *Plecotus auritus* (к четырем первым видам относится ок. 97 % идентифицированных случаев контактов). Благодаря обращениям населения стало возможным выявление целого ряда убежищ летучих мышей. Многие регистрации являются первыми в своем роде (Годлевская, гот. к печати).