



陈明亮:身困轮椅的人生也可以很精彩

»07版«



乌兰察布科技馆暑期古代科学营开课 讲解走马灯与阴阳壶原理



○家长陪孩子制作走马灯

乌兰察布科技馆供图

»06版«

银发族不恋“赋闲”爱“折腾” 老年生活花样多

»06版«



人们为什么被图书馆留言本温暖

■马青

上海市虹口区图书馆的一本读者留言本突然在网上“走红”了。翻开它看，里面字迹多样，有的凌乱，有的工整，内容也五花八门：有对饮水机水质的担忧，有对空调温度的抱怨，还有小朋友的涂鸦。让人意外的是，读者的每条留言，都有图书馆管理方在下面回应。一位博主将之分享到网上，把这本留言本称为“哆啦A梦的留言本”，这条视频迅速收获了几万个赞和几千条评论。

很多地方都有意见箱、留言簿，但在人们的印象里，它们的实用性往往是存疑的。特别是社交媒体时代，还有多少人会期待在一本实

体本子上写几句话，就能被迅速回应？偏偏在虹口区图书馆的留言本里，你来我往流动着许多小心愿、小渴望、小情绪、小情怀，它们有来处，也有出口，还有回响。

有人提议在餐区放几把椅子，很快就落实了；有人质疑水质，工作人员干脆贴出检测报告。这次留言，下次再来就能看到进展，读者的留言不是自言自语，而是能带来实际改变。对于无法满足的诉求，也会有清楚的解释。比如“要不要在自助区放微波炉”，馆方给出的理由是有安全风险且与场馆定位不符。拒绝并不敷衍，而是让人理解其中的考量。正因如

此，哪怕意见没有被采纳，及时反馈也让人少了怨气。

认真回应这些留言，对图书馆管理方来说，并不需要多大投入，但它传递出的真诚态度弥足珍贵。该馆副馆长说：“可能是认真在现在变得罕见了，所以引人注目。”这话耐人寻味。认真不该是稀缺品，而应该成为公共服务的标配。比如，前不久，在浦东机场，有乘客看到工作人员在行李转盘旁举着垫子接箱子，尽量避免磕碰。这个动作简单到不能再简单，却让不少人驻足围观。公共服务的动人之处，往往就是这些琐碎又细腻的地方。

人们被留言本温暖了，是因为它体现了公共服务应该具备的样子：不必时时惊艳，而需处处可靠；不必轰轰烈烈，而是大象无形。期待这份体贴周到不必依赖于某个人或某个机构的好心，而成为理所当然的服务常态。

留言本除了实用性，还有另一个功能——社交属性。这里不只有诉求和回应，也有读者之间的争论。有人嫌自习室冷，有人嫌热，有人觉得正好，不同意见在同一页纸上相遇，图书馆公布了设置温度的规定，并提示大家换个座位可能会更舒适。留言本变成了一个小小

的社区论坛，它不像网络论坛那么庞杂开放，只有同在图书馆的读者才是参与者，这样一来，讨论的话题更贴合现实，讨论的态度也更温和理性。彼此是抬头不见低头见的读者、邻里，撑起的是一个社区的文明氛围。

管理方的认真服务、读者间的理性探讨、有趣的涂鸦、不同的感悟……小小留言本里，绘就了文明的底色，也映照着城市的温度。它是图书馆的一隅风景，更是社区公共生活的一种模板：诉求被看见，分歧被包容，交流有空间，文明在一次次有效互动中蓬勃生长。