NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/06/14/issue-004-the-adaptation-burden-why-accessibility-still-requires-people-to-adapt-to-systems/.

第五参数:第004期:适应的负担 为什么无障碍仍需要人去适应系统

Heather Grizzle · 2026年6月14日

无障碍仍然要求人们去适应系统。为什么人工智能无障碍工具需要的是一个治理层,而不是又一个工具。《第五参数》第004期。

目录

1. 反复出现的协商
2. 精密性的悖论
3. 治理层面,而非又一个工具
4. 治理问题
5. 两条路径

无障碍领域在测量缺失方面已变得异常高效。我们能够量化字幕的准确性,计算语音识别的错误率,审计网站是否符合合规要求,并制作出愈发精密的仪表盘,用以罗列障碍依然存在之处。然而,当代无障碍实践的核心却存在一种耐人寻味的不对称。我们已擅长测量系统内部的缺陷,却依然相对无力测量系统是否是围绕使用者的需求而设计的。无障碍环境仍然常常被视为事后补救的措施,而非从一开始就嵌入其中的治理原则。

这一区别之所以重要,是因为新一代基于人工智能的无障碍技术常常被当作进步的证据来展示。几乎每周都有新工具问世:自动字幕、语音转文字系统、文字转语音应用、合成语音、手语虚拟人以及机器翻译平台。这些技术共同勾勒出一个未来图景:仅凭技术创新就能减少障碍。然而,在这种乐观情绪之下,潜藏着一个更为根本的问题。为什么个人仍然必须承担让自己适应机构的负担?为什么无障碍环境在很大程度上仍然是围绕帮助人们应对系统而组织的,而不是要求系统从互动开始的那一刻起就识别并适应人本身?

反复出现的协商

当前主流的无障碍模式假定了一种反复发生的协商过程。聋人必须请求配备翻译。盲聋人士必须解释自己的沟通需求。需要替代格式的人必须在各个机构、学校、医疗机构、雇主和数字平台上一再表明身份。每一次互动都始于披露、解释与请求便利安排。技术或许能减少这一过程中的部分摩擦,但它很少挑战使这种协商变得必要的底层架构。负担仍然落在个人身上。系统本身依旧未变。

精密性的悖论

由此产生了一个悖论。无障碍技术越是精密复杂,人们就越容易忽视那些使这些技术成为必要的结构性条件。人工智能可以翻译、转录、总结与生成内容。然而,这些能力更多地是在处理表面症状,而非根本原因。一个能即时生成字幕的系统,仍然默认使用者必须进入一个在设计之初并未考虑到他们的环境。一个手语虚拟人或许能更有效地传递信息,但它并不能回答:为什么手语访问在最初的设计流程中就被遗漏了。技术能力可能掩盖了机构本应承担的责任。

治理层面,而非又一个工具

> 技术能力可能会掩盖机构责任。

这就引出了一种可能性:无障碍领域下一次重大发展,或许根本不会是又一件新工具,而是在各项具体技术之下运行的一层新的治理体系。设想这样一种通信基础设施:在互动发生之前,个人的偏好就已被识别。公民偏好使用的语言、沟通方式、无障碍需求以及所需的便利安排,将不再需要反复披露。人们将不再需要主动请求获得访问权限,而是会遇到能够自动、恰当地进行调整的系统。无障碍将不再作为一种例外处理流程存在,而将成为环境本身固有的特征。

治理问题

这样的愿景常常被视为一项技术挑战。但实际上,它首先是一项治理挑战。核心问题并不在于工程能力,而在于管理、问责与信任。谁来维护通信偏好数据?谁来制定标准?谁来验证准确性?谁来确保跨机构的互操作性?当系统未能识别一个人的需求时,谁应承担责任?最重要的是,谁能确保此类基础设施服务于公民的利益,而不是服务于那些企图将无障碍数据变现的供应商的利益?

随着政府、高校、医疗系统和私营机构加快采用人工智能中介的无障碍服务,这些问题变得尤为迫切。相关讨论往往聚焦于这些系统能做什么,而对于这些系统应当如何被治理,却鲜有关注。无障碍环境历来被视为一项合规事务。人工智能将其转变为一项公共治理事务。有关采购、监督、透明度、问责制和风险管理的决策,正日益决定着无障碍技术究竟是赋能社区,还是仅仅制造出新形式的依赖。

两条路径

因此,无障碍社区面临一个抉择。一条路径延续着熟悉的循环:识别障碍,然后开发愈发精密的工具帮助人们去应对这些障碍。另一条路径则提出了一个更具雄心的问题:构建能够默认适应人类多样性的机构,究竟意味着什么?第一条路径是技术性的。第二条路径则涉及政治、组织与伦理层面,关乎在个人与系统之间如何分配责任。

> **简而言之,这一选择**
>
> 第一条路径是技术性的。第二条路径是政治性、组织性和伦理性的,涉及责任在个人与系统之间的分配。

或许,无障碍环境的未来将不再取决于更好的虚拟人、更精准的转录引擎,或更快速的翻译模型。或许,它将由某种不那么显眼、却最终更为重要的事物所定义:治理框架的出现,使适应成为机构应尽的义务,而不再是加诸公民身上的负担。未来十年最重要的无障碍创新,或许不会是又一件新工具,而将是这样一个决定——人们再也不必开口请求才能获得应有的便利安排。

> **TIPS**
>
> Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

引用方式

Grizzle, H. M. (2026, June 14). 第五参数:第004期:适应的负担 为什么无障碍仍需要人去适应系统. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/zh/2026/06/14/issue-004-the-adaptation-burden-why-accessibility-still-requires-people-to-adapt-to-systems/