

档案服务适老化与无障碍体系构建的问题与路径

凡晓辉 聂云霞

(苏州大学历史文化学院, 苏州 215123)

【摘要】档案服务作为公共服务的重要组成部分,是保障老年群体与残障群体等特殊群体基本文化权益、实现档案公共服务均等化的重要手段。当前我国已进入深度老龄化社会,残障群体规模亦较为庞大,特殊群体对档案服务的需求日益凸显,但档案服务适老化与无障碍体系构建仍面临诸多问题,制约特殊群体对档案资源的便捷获取。文章通过阐释档案服务适老化与无障碍体系构建的价值意蕴,剖析当前体系建设在政策、设施技术、服务人员三大维度存在的问题,从健全专项政策法规、推进设施与技术精准适配、强化服务内容与人员能力建设三方面,提出科学可行的体系构建路径。

【关键词】档案服务;适老化;无障碍;体系构建

【作者简介】凡晓辉,苏州大学历史文化学院,硕士研究生,邮箱:837356101@qq.com,研究方向为档案资源开发利用;聂云霞(通信作者),苏州大学历史文化学院,教授、博士生导师,邮箱:yxnie@suda.edu.cn,研究方向为档案学基础理论、档案信息化。

1 引言

受生育率下降、大量人口步入老龄阶段等因素影响,全球人口结构已经发生改变,应对人口老龄化问题成为很多国家的重大挑战。根据《中华人民共和国 2025 年国民经济和社会发展统计公报》^[1],截至 2025 年末,我国 65 周岁及以上人口已占总人口的 15.9%,我国已进入深度老龄化社会。同时,我国残障群体规模同样庞大,总数超 8500 万^[2]。老年群体与残障群体的信息获取需求日益凸显,这些群体在利用档案资源时,不仅面临物理空间的通行阻碍,更存在信息获取的“数字鸿沟”。在人口结构变迁与社会公平诉求的双重推动下,档案作为社会记忆的重要载体,其服务的可及性直接关系到特殊群体的基本文化权益与生活质量,适老化与无障碍服务不仅是贯彻《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》^[3]等政策的基本要求,更是档案公共服务均等化的伦理使命。因此,系统梳理档案服务适老化与无障碍体系建设的问题,构建

科学有效的路径,已成为当前我国档案部门亟待破解的重大理论与实践课题。

二十世纪末叶以来,档案适老化与无障碍服务相关研究已引起国内外广泛关注。在国内,相关成果主要聚焦于档案服务适老化与无障碍的现状问题、解决策略以及社交媒体的作用等方面。如田野^[4]从档案资源优化整合与知识管理视角出发,构建了统一的老年服务档案知识本体模型,对老年服务档案的规范化建立与档案资源的便捷获取提出可行性建议。周铁梅^[5]以数智化为导向,分析档案信息服务适老化建设现状与困境,从档案信息服务资源、档案信息服务设施、档案信息服务方式三方面构建优化档案适老化新路径。还有学者基于社交媒体环境下档案公共服务的优化,提出实现社交媒体与档案公共服务的深度融合,提高无障碍档案服务质量的相关建议^[6]。

相比国内,国外更侧重于实践经验的总结与服务模式的创新探索。如 Ronald Gilardi^[7]认为,法律的规则和条例越来越频繁地规范着相关机构的运

作。如《美国残疾人法》不仅影响了档案服务的做法，还影响向残疾人提供服务的性质和质量，因此，探讨档案服务与残疾人法案在一般情况下的相关性具有重要意义。Clare Victoria Jeremy^[8]认为，尽管2010年英国《平等法》规定了为残疾人与老年服务使用者提供“合理调整”的立法义务，但档案服务的研究文献却忽视了无障碍主题。因此，制定法案框架是确保做出一致且充分合理调整的一种方式，以帮助和鼓励档案馆为用户提供平等的信息访问服务。同时，需要通过具体的档案认证标准和培训，以专业的方式推动持续的平等获取。

综观而言，无论是国内对于档案服务适老化与无障碍的探索性成果，还是国外较为成熟的理论框架与实践经验，都是本文前期研究的良好借鉴。然而，当前档案服务适老化与无障碍领域的研究仍存在较大提升空间：一是研究系统性不足，现有成果多为碎片化的实践总结或单一维度的理论探讨，未形成涵盖政策、设施、技术、服务、人员的完整研究体系；二是研究深度有限，对老年人以及残障群体的需求分析停留在操作不便等表层问题上，未深入挖掘其背后的生理特征、心理需求与社会环境因素；三是研究实用性不强，多数理论研究提出的策略较为宏观，缺乏具体的实施路径与评估标准，难以直接指导实践。为此，本研究以构建“制度、技术、人员”三位一体的档案服务适老化与无障碍体系为核心，深化对特殊群体需求的精准认知，提出可操作、可评估的构建路径，旨在推动档案服务真正实现包容性发展与档案公共服务均等化，让老年人与残障群体在档案服务中感受到社会的温度与公平的价值。

2 核心概念与相关理论支撑

2.1 核心概念

2.1.1 档案服务适老化

适老化，指社会从各个层面做出调整，以适应人口年龄结构变化的过程。其低层次是改善老年人的生活和社会参与环境；中层次是让老龄群体适应科技、时代和社会的发展；高层次是让社会适应人口老龄化，并推动我国老龄化社会数字治理能力现代化，保障老年人权益和维持社会均衡发展^[9]。在档案服务领域，适老化主要是指档案机构基于馆藏档案，借助相关仪器、设备，在指导公众查询和利用档案的过程中，充分考虑老年人的生理、心理及行为特征，提供适应老年人需求的服务。具体而言：在内容方面，重点提供与老年人生活密切相关的民

生档案服务，如养老档案、医疗档案等；在服务方式上，简化档案查询流程，提供上门服务、电话预约查询等方式；在服务环境建设中，打造舒适、便捷、安全的档案利用空间，配备老花镜、轮椅坡道（或无障碍坡道）等设施。

2.1.2 无障碍体系

无障碍是指功能障碍者与其他人在平等基础上能够享用向公众开放或提供的设施、服务、信息、产品等^[10]。党的二十大强调“健全共建共治共享的社会治理制度”“建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。共建共治共享既是无障碍环境的国家制度安排，也是无障碍体系的整体逻辑框架^[11]，遵循谁来构建、构建什么、如何构建、效果如何的逻辑思路（如图1所示）。在档案服务领域，无障碍是一个综合性的概念，它旨在消除老年群体、残障群体以及其他有特殊需求的群体在利用档案资源和享受档案服务过程中所面临的各种障碍，确保他们能够平等、自主、便捷地获取档案信息，参与档案相关活动，从而实现档案服务的公平性和包容性。设施无障碍、信息无障碍与服务无障碍是无障碍环境的重要组成部分。设施无障碍聚焦于基础设施，具体指档案机构需优化线下服务环境，配备无障碍通道、低位服务台、防滑地面、无障碍卫生间等设施，同时按需配置放大镜、盲文阅读器、语音提示设备等辅助工具，消除特殊群体进入档案机构、使用服务设施时的物理障碍与操作壁垒。信息无障碍是指在数字化时代，档案机构通过推进档案信息数字化，依托线上“一网通查”打破时空限制，确保特殊群体能够无障碍地获取和使用数字化档案信息。服务无障碍强调档案工作人员在提供服务过程中，不仅要落实线下“一窗即办”等贴心高效的服务举措，充分考虑特殊群体的需求和感受，还要提供热情、周到、专业的服务。

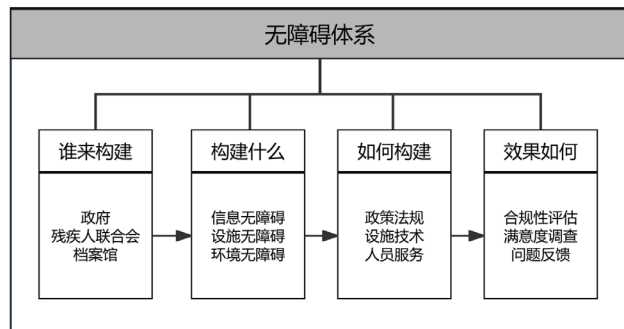


图1 无障碍体系整体逻辑框架

2.2 相关理论支撑

2.2.1 马斯洛需求层次理论

马斯洛需求层次理论（Maslow's Hierarchy of Needs）是心理学领域中人本主义流派的重要理论，

由马斯洛（Abraham Maslow）于1943年在《人类动机理论》一文中首次提出^[12]。该理论将人的需求从低到高划分为生理、安全、情感、尊重、求知、审美和自我实现需求，而当下特殊群体不仅对物质层面的生理与安全有所需求，对精神性需求的追求也愈发强烈，档案服务适老化与无障碍服务正是回应这一需求的关键。一方面，特殊群体查询档案、历史凭证等行为，本质是对情感需求的满足，通过档案唤醒记忆、维系情感联结；另一方面，档案机构针对特殊群体身体与行为特征设计的适老服务，如大字版指南、专人协助查档等，体现对特殊群体的尊重，满足其尊重需求。此外，部分特殊群体参与口述档案采集、展览讲解等活动，在服务档案事业中实现自我价值，进一步印证档案服务适老化与无障碍服务是需求层次理论在档案领域的具体实践。

2.2.2 信息公平论

信息公平论诞生于20世纪70年代末，是旨在扭转全球信息传播失衡、不公现状的传播改革理论。邵培仁^[13]于2008年对信息公平论进行了系统阐释，他认为，信息公平是在信息交流中，人类追求自己所选择的信息方面应享有均等机会，且最终不应出现有用信息匮乏和无用信息爆炸的结果。具体到档案服务领域，该理论要求档案机构为老年人和特殊群体提供平等的档案信息获取机会，保障他们在档案信息资源分配上的公平性。在档案数字化建设中，要确保档案数字资源的无障碍访问，避免因技术门槛导致老年群体和残障群体被排除在外。

3 档案服务适老化与无障碍体系构建的价值意蕴

档案服务适老化与无障碍体系的构建不仅是特殊群体平等获取档案服务、维护切身利益的途径，更是夯实社会公平的基石、推动档案部门开发多元资源，实现档案事业从“标准化管理”向“现代化服务”转型的关键步骤。因此，实现“无障碍”与“普适性”双赢，提升档案整体服务效能，对档案事业发展大有裨益。

3.1 保障特殊群体权益，夯实社会公平基石

从信息公平论角度出发，老年、残障等特殊群体平等获取公共服务的权利，是社会公平正义的核心体现，而档案服务的适老化与无障碍体系，正是这一权利在档案领域落地的重要实现途径。老年群体在日常生活中，常需依赖档案维护切身利益，比如办理养老金核算时需查阅工龄档案、进行遗产公证时需调取亲属关系档案，这些需求若因服务障碍

而无法满足，将直接影响其基本权益。以随州市档案馆为例^[14]，针对老年人视力减退、行动不便的特点，馆内不仅设置了大字体导向标识，还在服务台配备老花镜、轮椅等辅助器具，同时安排专人协助老年人梳理查询需求、简化登记流程，让许多原本因“看不懂标识、走不动路”而怯步的老年人，顺利获取了所需档案材料，有效维护了自身权益。对于残障群体，依据联合国《残疾人权利公约》^[15]中“确保残疾人无障碍获取信息”的原则，该体系是打破信息壁垒的重要支撑。视障群体难以通过传统纸质档案获取信息，盲文档案、有声档案便成为其接触历史文化的重要途径；听障群体参与档案文化活动时，手语讲解、字幕辅助则是保障其有效参与的关键。北京市档案馆在2025年国际档案日举办“触摸历史”档案体验活动^[16]，通过制作可触摸的文物档案模型，搭配专业讲解人员的细致描述，让视障参与者“触摸”到历史细节，这种针对性服务不仅满足了视障群体的文化需求，更让其感受到社会尊重，切实筑牢了社会公平的基石。

3.2 驱动档案事业转型，拓展档案服务方式

传统档案服务多以“标准化、通用化”为导向，侧重档案实体管理与常规用户需求，难以适配特殊群体的个性化需求，而适老化与无障碍体系的构建，正倒逼档案部门从设施、资源与技术方面进行全方位革新，成为推动档案事业向现代化服务转型的重要动力。一是，在设施建设层面，无障碍改造并非仅服务特殊群体，而是对档案馆空间功能的整体优化。如青岛市在档案馆周边老旧小区改造中^[17]，同步推进馆内及周边无障碍通道建设，不仅增设了符合标准的轮椅坡道、无障碍电梯，还对卫生间进行适老适残改造，配备扶手与紧急呼叫按钮。这些改造不仅让肢体残障者、老年人能顺畅进出档案馆，也为携带重物的访客、推婴儿车的家长等普通用户提供了便利，实现了“无障碍”与“普适性”的双赢。二是，在资源开发层面，适老化与无障碍体系构建同样推动着档案服务升级。为满足特殊群体需求，档案部门开始开发有声档案、大字版档案等多元资源，如将地方历史档案改编为有声故事，方便视力不佳的群体“听档案”。三是，在技术应用层面，适老化与无障碍改造推动档案服务从“单一供给”向“多元适配”升级。如引入读屏软件、屏幕放大器等辅助工具，同时参考工业和信息化部推动的App适老助残改造标准，优化档案数字平台界面——简化操作步骤、增大字体按钮、增设语音导航功能，让不熟悉智能设备的老年人、依赖辅助技术的残障群体，都能便捷使用档案数字资源。这些

变革不仅填补了特殊群体服务的空白，更推动档案事业从“重管理”向“重服务”转变，显著提升了整体服务效能。

4 档案服务适老化与无障碍体系构建的主要问题

我国在档案服务适老化与无障碍服务方面已经取得显著成效。不仅众多地方档案馆制定了规章制度，为特殊群体提供服务；一些学者也对这一领域进行了深入的研究，成果斐然。本文围绕“档案服务适老化与无障碍体系构建”，通过互联网、中国知网数据库等进行文献调研分析，并结合对苏州市档案馆等地的走访情况（如表 1 所示），梳理出相关问题。

服务平台，明确“大字版档案字体不小于四号”等细则；而中西部基层档案馆，因无专项政策要求与资金支持，仅在服务台摆放老花镜，未开展其他适老改造。最后，政策执行的监督机制缺位。全国范围内尚未形成统一规范的档案服务适老化与无障碍专项评估机构及配套运行机制，既无定期考核指标，如特殊群体查档满意度、无障碍设施使用率等，也无违规问责制度。这就可能导致档案适老化与无障碍服务沦为一纸空谈，无法有效推动档案服务适老化与无障碍体系建设。

4.2 服务设施与技术应用适配性不足，存在数字鸿沟

档案服务设施建设与数字技术应用存在显著适配性不足的问题，严重制约特殊群体档案利用权益。

表 1 调研问题与解答节选表

调研问题	解答
落实档案服务适老化与无障碍相关政策的具体依据是什么？是否制定了专项服务规范或量化执行标准？	无障碍设施参考的是《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）等标准要求，但如何具体服务暂时没有统一标准。
馆内已配备的适老化与无障碍物理设施有哪些？	在档案馆北门设置了轮椅坡道，方便腿脚不便的老年人出行，且馆前小广场面积大，可以停放至少八辆老年人代步小车。同时在馆内配备了便民医药箱、导向标识、可识别盲道、老花镜等基础设施设备。
贵馆的数字档案平台（官网、APP 等）是否进行了适老化与无障碍改造？	暂时并未涉及，但考虑到具体情况，未来会进行改造。
特殊群体到馆查档时，是否有专人协助梳理需求、简化登记流程？	特殊群体到馆时，保安首先会进行指引，梳理查询需求，并配备专人辅助查档。
馆内工作人员是否接受过适老化与无障碍服务专项培训？	中国残疾人联合会会不定期对馆内服务人员进行无障碍专门培训，馆内未开展专门培训。

4.1 政策法规与标准体系碎片化突出，执行监督机制缺位

当前我国档案服务适老化与无障碍方面的政策法规呈现“通用为主、专项缺失”的碎片化特征，难以形成专门性指导。首先，档案相关法律法规未对适老化与无障碍进行明确规定。《中华人民共和国档案法》^[18]并未提及“无障碍、适老化”，在法律层面的规定较为模糊。其次，现有相关规定多散嵌于档案管理通用条例中。如《档案馆建筑设计规范》^[19]第三章提到“设置无障碍通道与标识，考虑特殊群体需求”，却未明确通道坡度、标识字体大小、高度等具体参数。这种“模糊化”政策导致地方档案机构实践中缺乏统一标准，出现显著的区域差异。经济发达地区如天津蓟州档案馆^[20]，自主投入资源制定具体的档案适老化服务规范，研发关怀版移动

一是设施建设层面，多数档案馆虽完成基础无障碍改造，但细节设计与特殊群体实际需求脱节，存在“形式化”问题。根据武汉市各区档案馆的调研^[21]，从基础设施来看，除轮椅坡道和无障碍电梯的配置率分别达到 70% 和 50% 外，其他无障碍设施的配置率均低于 50%，如仅极个别档案馆有配备无障碍卫生间、低位服务台等设施，而盲道、残疾人专用阅览室的配置率则为 0%。从档案查阅辅助设备来看，各档案馆普遍配置不足。除老花镜基本实现全覆盖外，语音导航机、听觉辅助器等设备所有档案馆均未配备。同时，部分档案馆标识系统采用蓝底白字设计，对比度不足，视力减退的老年人在强光下难以辨认，服务大厅也并未设置防滑地面与应急呼叫按钮。二是数字技术应用层面，数

字鸿沟问题更为严峻。一方面,档案数字平台适老化改造滞后。如全国档案查询利用服务平台移动端APP^[22]需完成“注册、实名认证、人脸核验、选择档案类型、输入关键词”等多个步骤,且不支持一键登录、语音输入等功能,较为繁琐,高龄老人及残障群体不便操作。再如苏州档案信息网^[23],也并未在平台上设置老年关怀模式,且网站本身功能繁杂,不适宜老年人操作。另一方面,针对残障群体的技术适配缺失。全国数字档案馆较少配置屏幕阅读器,视障群体查询档案进行登录时,读屏软件无法识别验证码,难以使用移动端APP进行查档;盲人档案、手语视频等特殊资源占比较少;听障群体因无字幕辅助,也无展品讲解方案,理解档案讲解内容存在困难。这就导致特殊群体在查询档案时面临着物理与数字层面的双重障碍,难以真正享受档案服务。

4.3 服务内容与人员能力针对性匮乏,供需匹配失衡

档案服务适老化与无障碍建设在服务内容供给与人员能力支撑层面的针对性缺失,是导致特殊群体需求与档案服务供给严重错位的核心症结,具体体现在服务内容同质化与人员能力专业化不足两大维度。其一,在服务内容层面,当前档案适老化与无障碍服务多局限于“基础查询”,未覆盖特殊群体的多元化需求,呈现“同质化、表层化”特征^[24]。针对老年群体,服务常聚焦于社保档案、工龄档案等民生类档案的查询协助,却忽视其精神文化与个性化需求,如家庭档案整理指导、老照片修复、口述历史采集等与老年人生活记忆紧密相关的服务几乎空白,无法满足老年人通过档案维系家庭情感、留存人生经历的需求;针对残障群体,服务多采取被动响应模式,仅在用户主动提出需求时提供临时协助,未主动开发适配其使用习惯的档案资源。视障群体难以通过触觉或听觉接触历史档案,听障群体参与档案文化活动时也因缺乏字幕辅助或手语讲解而无法有效获取信息,服务内容与特殊群体实际需求存在显著脱节。其二,在人员能力层面,档案工作人员的专业素养与适老化、无障碍服务需求不匹配^[25]。多数档案工作人员未接受过系统化的专项培训,对老年人生理特征与心理需求缺乏认知,对残障群体的沟通规范与辅助工具使用方法掌握不足,导致服务过程中常出现“想帮不会帮”的情况。部分工作人员还存在认知偏差,将适老与无障碍服务视为额外工作负担,服务态度消极敷衍,缺乏人文关怀意识。此外,具备档案学专业知识与老年学、康复医学等跨学科背景的复合型人才稀缺,难以针

对特殊群体的个性化需求设计科学的服务方案,最终导致档案服务无法精准对接特殊群体需求,供需匹配失衡问题突出。

5 档案服务适老化与无障碍体系构建的路径

基于上文的适老化与无障碍体系内涵和框架,构建档案服务适老化与无障碍体系,需制度法规、设施技术、服务与人员能力等多维度统筹推进:既需以专项政策法规明确标准并强化监督,筑牢体系建设的制度根基;也需通过物理空间的细节改造与数字平台的精准适配,打通服务获取的双重通道;更要依托服务内容的多元拓展与工作人员的专业能力提升,实现供需精准对接。

5.1 健全专项政策法规与标准体系,构建“制定、执行、监督”闭环治理机制

为推进档案服务适老化与无障碍建设,应加快健全专项政策法规与标准体系,构建“制定、执行、监督”闭环治理机制,以系统性、强制性的制度保障各项工作有效落实。一是完善专项政策,细化服务标准。当前需加快出台档案领域适老化与无障碍服务的专门政策文件,填补制度空白。建议联合民政部、中国残疾人联合会等部门,制定涵盖设施建设、技术应用、服务规范三大板块的实施细则,明确具体量化要求:设施方面,明确无障碍通道坡度、标识系统规格等具体参数;技术方面,规定数字平台应具备语音导航、一键登录、字体放大等适老功能;服务方面,落实专人协助查档、残障人士预约上门等服务内容。档案部门还应结合不同类型特殊群体的实际困难与需求,制定个性化服务办法,提升服务精准性^[26]。二是强化监督评估,防止政策空转。建议在国家档案事业发展综合评估中增设适老化与无障碍服务专项考核,引入第三方机构对各类档案馆进行评估,核心指标包括特殊群体查档满意度、无障碍设施使用率、专项资源覆盖率等。评估结果应向社会公开,对不达标的机构要求其限期整改,并暂停其年度评优资格,确保政策落地见效。三是畅通反馈机制,构建协同治理格局。可在线下服务台设置意见箱,线上开通一键投诉渠道,形成闭环管理。在此基础上,应进一步树立系统监管思维,完善依法治理依据,构建多方协同的治理秩序,综合运用多种监管手段,提升安全监管效能^[27],持续推动档案服务适老化与无障碍体系建设走向深入。

5.2 推进设施与技术“精准适配”改造，打通物理与数字服务双通道

推进适老化与无障碍设施与技术建设，旨在筑牢档案服务适老化与无障碍体系基石。一方面，在空间设施层面，应突破形式化改造局限，构建贴合特殊群体实际使用场景的无障碍环境。以上海市档案馆为例^[28]，该馆针对老年人与残障群体需求，开展档案馆系统性改造，并不断优化无障碍设施建设。在入口区域，除建设符合标准的轮椅坡道外，还增设扶手与防滑地垫，在坡道顶端设置缓冲平台，并在展厅增设可移动式坡道，极大提升了轮椅使用者的通行便利性；在服务大厅划分适老专区，配备可调节高度的查询台、带扶手的休息座椅，摆放老花镜、放大镜、血压仪、急救箱等辅助工具；档案查阅区采用柔和照明，文件柜设置可升降层板。同时，增设无障碍停车位与语音导航标识，解决老年人找路难、行动累的问题。如北京市西城区大栅栏街道厂甸11号院适老化改造项目^[29]。该项目通过公共空间无高差处理、社交空间与建筑适老化改造、完善室外公共服务设施等措施，形成完整无障碍流线，优化活动与社交环境，增设无障碍卫生间，有效解决老年人及高楼层居民室外如厕难题，成为适老化与无障碍改造的可借鉴案例。另一方面，在数字技术应用层面，需以技术赋能打破数字鸿沟，构建适老助残的智慧服务系统。严格参照工业和信息化部《移动互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》^[30]，对档案查询APP、官网进行优化。如简化操作流程，将注册登录步骤从5步缩减至2步，仅保留手机号验证与一键登录，取消人脸核验等复杂环节；界面设计采用大字体、高对比度、少弹窗风格。还可以参考国务院客户端小程序，在首页上提供老年关怀模式，支持页面放大且排版保持稳定，按钮尺寸也要符合特殊群体实际需求；新增语音助手功能，支持方言识别与语音输入查询，语音导航语速可调节。同时，加强残障群体技术适配，确保数字平台完全兼容屏幕阅读器，取消验证码识别环节，采用短信验证与人工审核。

5.3 强化服务内容“供需匹配”与人员能力建设，提升服务精准度与专业性

服务内容的优化需打破“基础查询”局限，覆盖特殊群体的多元化需求，给予其更多人文关怀，实现“从被动响应到主动服务”的转变^[31]。同时，还需加强人员能力建设，提升服务的专业性。

在强化档案服务内容方面，应以无障碍服务为目标，主动改革不利于特殊群体查询、获取和有效利用档案的做法，推动服务理念从“坐等上门”向“主

动提供”转变。如上海市档案馆与市残疾人联合会不断加强合作共建^[32]，签署协议推进文化助残，通过培养志愿者、定期邀请残障群体观展等方式，为残疾群体提供贴心服务，践行文化助残理念。一方面，该馆通过增设专门服务窗口、咨询电话，编制服务指南与利用手册，完善引导标识，提供便利通道与人工帮助，并对档案馆库建筑、设备工具、网站及数据库进行无障碍技术改善，全面提升服务可及性。另一方面，积极探索面向“银发族”的特色服务，如开展民生档案整理进社区活动，组织工作人员上门指导老年人整理老照片、书信、族谱等，提供档案修复与数字化扫描服务；定期举办口述历史采集会，记录老年人人生经历，形成口述档案并赠送副本，切实满足老年群体的多元需求。

在人员能力建设方面，档案部门应重点提升面向特殊群体的专业服务与协同指导能力^[33]。具体而言，一是定期对窗口服务人员开展助残礼仪与专业技能培训，提升服务特殊群体的意识与能力；二是设立专门岗位或招募志愿者，指导特殊群体查找档案信息，帮助其提升信息获取能力；三是加强与残疾人联合会等相关部门、单位的沟通协作，针对不同机构的服务特点，开展差异化的文件材料归档与整理指导，形成多方合力。譬如，栖霞区档案馆为切实解决辖区内特殊困难群众查档难、办事难问题^[34]，不仅开展服务人员助残专业培训，主动靠前服务，并联合街道、社区开通特殊群体查档绿色通道，协助调取社区无权限查阅的档案材料，全力保障特殊困难群众顺利办理困难扶助手续。同时建立“街道统筹、社区摸排、档案馆协办”三级联动机制，打通部门壁垒，优化服务流程，构建高效便民的服务体系。档案机构可借鉴做法，逐步推动档案服务无障碍环境建设和适老化改造朝着更高质量、更丰富的内涵发展。

6 结语

档案服务适老化与无障碍体系构建，是回应特殊群体需求、实现档案公共服务均等化的重要举措，也是推动档案事业从“管理导向”向“服务导向”转型的关键抓手。当前体系建设虽面临政策碎片化、设施技术适配不足、服务与人员能力滞后等挑战，但解决这些问题、完善体系构建，既是保障老年人与残障群体档案利用权益的民生要求，也是提升档案服务包容性、助力社会公平的必然选择。未来需以健全专项政策法规为根基，以设施技术精准改造为支撑，以服务内容优化与人员能力提升为保障，三者协同发力，推动档案服务适老化与无障碍体系成熟完善，让特殊群体切实享受到便捷、有尊严的档案服务，为档案事业高质量发展注入民生温度。

注释及参考文献

- [1] 国家统计局. 中华人民共和国 2025 年国民经济和社会发展统计公报 [EB/OL].(2026-02-28)[2026-05-07].https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202602/t20260228_1962662.html.
- [2] 为了“春天的事业”更温暖——全国政协“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系”双周协商座谈会综述 [EB/OL].(2024-09-14)[2026-05-07].<http://www.cppcc.gov.cn/zxww/2024/09/14/ARTI1726281329513432.shtml>.
- [3] 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》[EB/OL].(2022-02-22)[2026-05-24].<https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c45259/content.html>.
- [4] 田野, 白文琳等. 智慧养老背景下老年服务档案资源的整合与知识本体构建研究 [J]. 北京档案, 2015(8):40-42.
- [5] 周铁梅, 雷家焱. 数智时代档案信息服务适老化建设现状与优化演进 [J]. 办公自动化, 2024(21):22-24.
- [6] 罗宝勇, 陈昱其等. 社交媒体视域下档案公共服务的制约因素与优化路径 [J]. 山西档案, 2020(4):84-90.
- [7] Gilardi R. The archival setting and people with disabilities: a legal analysis [J]. The American Archivist, 1993(4):704-713.
- [8] Jeremy C V. Disability provision and policy in local government archives: the contemporary picture in Wales [J]. Archives and Records, 2018(2):188-210.
- [9] 陈德权, 杜天翔. 数字适老化的实践逻辑、概念阐释与实现路径 [J]. 电子政务, 2022(12):101-110.
- [10] 王阳, 孙计领, 陈功. 无障碍的概念和相关问题研究 [J]. 人口与发展, 2023(4):138-149+74.
- [11] 康丽, 曾红艳. 无障碍环境治理体系构建与实践 [M]. 沈阳: 辽宁人民出版社, 2021:38-39.
- [12] 胡万钟. 从马斯洛的需求理论谈人的价值和自我价值 [J]. 南京社会科学, 2000(6):25-29.
- [13] 邵培仁. 信息公平论: 追求建立世界信息传播新秩序 [J]. 浙江传媒学院学报, 2008(2):25-29.
- [14] 随州市档案馆: 服务有爱 办事无碍 [EB/OL].(2024-10-21)[2026-05-26].<https://www.hbda.gov.cn/info/5961>.
- [15] 中国人大网. 残疾人权利公约 [EB/OL].(2008-12-24)[2026-06-01].http://www.npc.gov.cn/zgrdw/huiyi/cwh/1103/2008-12/24/content_1866844.htm.
- [16] 北京市朝阳区档案局. 聆听档案声音 共话时代潮声——北京市朝阳区开展“请听档案说”2025年国际档案日系列宣传活动 [EB/OL].(2025-06-24)[2025-09-17].<http://www.chinaarchives.cn/mobile/category/detail/id/45665.html>.
- [17] 李劼. 档案馆助力老旧小区“开转封”创新机制赋能城市更新 [EB/OL].(2025-06-24)[2026-06-03].<http://www.chinaarchives.cn/home/category/detail/id/45675.html>.
- [18] 《中华人民共和国档案法》[EB/OL].(2020-06-20)[2026-07-24].<https://www.saac.gov.cn/daj/falv/202006/79ca4f151fde470c996bec0d50601505.shtml>.
- [19] 《档案馆建筑设计规范》[EB/OL].(2018-06-20)[2026-06-04].<https://www.saac.gov.cn/daj/hybz/201806/15e2ea963d7740d792472714614980aa.shtml>.
- [20] 天津蓟州打造档案服务进社区特色品牌 [EB/OL].(2025-07-30)[2026-06-04].<https://www.saac.gov.cn/daj/c100167/202507/3712b9c494884a9eab43e26f114295f4.shtml>.
- [21] 李洁. 面向社会弱势群体的档案服务研究 [D]. 武汉: 武汉大学, 2021:14-15.
- [22] 全国档案查询利用服务平台移动端 APP 用户操作手册 [EB/OL].(2025-07-04)[2026-06-04].<https://www.saac.gov.cn/daj/qgdacxlyfwptapp/202507/39bf6e8d8c734e2782b115b5276f07e2.shtml>.
- [23] 苏州档案信息网 [EB/OL]. [2026-07-26].<http://www.daj.suzhou.gov.cn/>.
- [24] 肖文建, 王广宇, 彭宁波. 和谐社会构建中档案馆关注弱势群体研究——基于信息能力与信息需求的思考 [J]. 档案学研究, 2009(1):21-24.
- [25] 刘洪, 叶婧文. 特殊群体及其所需档案信息服务研究 [J]. 云南档案, 2015(12):54-56.
- [26] 韩振英. 基于信息公平的档案信息服务体系的构建 [J]. 档案学研究, 2009(4):24-27.
- [27] 徐拥军, 王兴广. 治理视域下档案服务外包安全监管研究 [J]. 档案学研究, 2022(4):116-122.

- [28] 以微空间提质增效为抓手解决群众急难愁盼问题——北京市西城区大栅栏街道厂甸 11 号院适老化改造项目 [J]. 城乡建设, 2024(1):30-32.
- [29] 以“有爱”创“无碍”，“时光珍藏 助残于行”文化助残主题活动在市档案馆举行 [EB/OL]. (2023-12-22)[2026-07-04]. <https://www.shjgdj.gov.cn/node15/detail/1703556789479.html>.
- [30] 工业和信息化部关于印发《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》的通知 [EB/OL]. (2020-12-24)[2026-07-04]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-12/26/content_5573472.htm.
- [31] 李姗姗. 档案部门加强信息弱势群体服务的对策探析 [J]. 档案与建设, 2016(1):31-34.
- [32] 文化助残用心用情 让爱无“碍”携手同行——市档案馆助残活动纪实 [EB/OL]. (2024-12-05)[2026-07-27]. https://www.shda.gov.cn/daxw/zxsd/202509/t20250919_69041.html.
- [33] 张琪敏, 李姗姗. 基于数字鸿沟理论的档案信息弱势群体服务探析 [J]. 档案, 2016(10):9-12.
- [34] 栖霞区档案馆联动基层助力特殊群体惠民帮扶 [EB/OL]. (2026-05-25)[2026-07-27]. https://www.njqxq.gov.cn/qxzx/gzdt/202605/t20260525_5845209.html.

Problems and Paths in the Construction of an Age-friendly and Accessible Archival Service System

FAN Xiaohui, NIE Yunxia

(School of History and Culture, Soochow University, Suzhou 215123)

Abstract: Archival services, as an important part of public services, are a crucial means to safeguard the basic cultural rights and interests of special groups such as the elderly and the disabled, and to achieve equalization of archival public services. Currently, China has entered a deeply aging society, and the scale of the disabled population is also relatively large. The demand for archival services from special groups is increasingly prominent. However, the construction of an age-friendly and barrier-free archival service system still faces many problems, which restrict the convenient access of special groups to archival resources. By elaborating on the value implications of the construction of an aging-friendly and barrier-free archival service system, this paper analyzes the problems existing in the current system construction in three dimensions: policy, facilities and technology, and service personnel. It proposes scientific and feasible construction paths from three aspects: improving special policies and regulations, promoting precise matching of facilities and technology, and strengthening the construction of service content and personnel capabilities.

Keywords: Archival services; Age-friendly; Barrier-free; System construction