

AI 赋能特殊群体法律援助：需求、困境与体系优化研究

张鑫悦, 席晨菲, 秦学风, 樊亚楠, 张丹

四川文理学院, 四川 达州 635000

DOI:10.61369/SDR.2026020012

摘要： 当前我国法治普惠建设持续深化，特殊群体法律援助保障已成为民生重点。本文以达州市特殊群体为研究对象，依托实地调研一手数据，剖析其法律援助实际需求与现存困境，并探究 AI 交互技术的应用潜力。研究发现，该群体法律需求多元，却面临供需错位、数字鸿沟、普法不足、线上线下服务衔接不畅等问题；而 AI 技术可凭借无障碍、广覆盖、高效率等优势破解核心痛点，为此需构建 AI 智能加人工兜底的复合型服务体系，推动法律服务均等便捷，助力法治社会普惠发展。

关键词： AI 交互；特殊群体；法律援助；数字鸿沟；协同服务体系

Research on AI-Empowered Legal Aid for Special Groups: Needs, Dilemmas, and System Optimization

Zhang Xinyue, Xi Chenfei, Qin Xuefeng, Fan Yanan, Zhang Dan

Sichuan University of Arts and Science, Dazhou, Sichuan 635000

Abstract： At present, China's construction of inclusive rule of law continues to deepen, and legal aid protection for special groups has become a key focus of people's livelihoods. Taking special groups in Dazhou City as the research subjects, this paper analyzes their actual needs and existing dilemmas in legal aid based on first-hand data from field research, and explores the application potential of AI interaction technology. The study finds that this group has diverse legal needs but faces issues such as supply-demand mismatch, digital divide, insufficient legal popularization, and poor integration of online and offline services. AI technology, with its advantages of accessibility, wide coverage, and high efficiency, can address these core pain points. Therefore, it is necessary to construct a composite service system combining AI intelligence with manual support to promote equal and convenient legal services and facilitate the inclusive development of a society governed by law.

Keywords： AI interaction; special groups; legal aid; digital divide; collaborative service system

一、引言

法律援助是保障公平正义、推进法治建设的重要基础，相关法规实施让这项工作迈入规范化新阶段。当前老年人、残障人士、低收入群体等特殊群体因生理、经济、资源弱势，维权困难重重，还普遍存在数字能力不足、现有服务无障碍适配欠缺等问题，大量合理诉求难以保障。而 AI 交互技术凭借无障碍适配、低成本广覆盖、高效响应等优势，为破解现存难题提供了全新路径。本研究兼具理论与实践价值：理论上可丰富智能法律援助研究、拓展普惠法治内涵、完善特殊群体权益保障理论体系；实践上能为地方提供可落地方案，降低法律服务获取门槛，优化资源配置，缩小数字鸿沟，助力法治与数字社会协同发展。研究以达州城乡三类特殊群体为对象，综合运用问卷调查、实地走访、文献研究、普法辅助调研等方法，多维度调研服务需求、使用现状与 AI 接受度，结合定量定性分析，确保研究结论真实可靠。

二、特殊群体法律援助的需求特征与现存困境

（一）需求特征分析

1. 需求类型集中化，调研显示，特殊群体法律需求高度集中，呈现明显场景化特征。消费维权需求占比最高，达 45%，主要涉及保健品诈骗、消费欺诈、虚假宣传、售后服务侵权等；劳动纠纷需求占 42%，以欠薪、劳动合同纠纷、工伤赔偿、就业歧视为核心，低收入务工群体诉求强烈；老年人重点关注赡养纠纷、财产继承、居住权保障等；残障人士集中于无障碍设施权益、就业公平、社会保障待遇落实等问题^[1]；婚姻家庭、邻里纠纷、低保与社保申领等也是高频需求类型。整体来看，需求集中于与日常生活密切相关、维权门槛低、发生频率高的领域，复杂诉讼类需求占比较低。

2. 需求性质潜在化，数据显示，57% 的调研对象当前无显性法律纠纷，但对未来可能面临的赡养、继承、欠薪、消费侵权等

基金项目：2025 年四川文理学院大学生创新创业训练计划项目“AI 赋能特殊群体法律援助：需求、困境与体系优化研究”（项目编号 S202510644082）。

问题存在明显担忧，表现出显著的潜在性、预防性需求。这一特征表明，特殊群体法律援助不能仅满足事后维权，更需要前置性法律知识普及、风险防范指导、流程咨询服务。传统“被动等待求助”的服务模式难以覆盖潜在需求，必须转向“主动预警、前置服务、全程陪伴”的新型模式^[2]。

3. 服务偏好线下主导，线上接受度提升：在服务渠道选择上，54% 的特殊群体优先选择线下律师或法律援助中心，认为面对面沟通更可信、问题解释更清楚、流程更易理解。但线上接受度呈现明显上升趋势：58% 愿意尝试“一键求助”等简化线上功能，60% 愿意在社区“法律问诊日”等线下场景学习使用线上工具。这说明线上线下融合模式具备广泛群众基础，通过线下引导、现场培训、志愿者协助，可大幅提升特殊群体线上服务使用率。

4. 需求呈现差异化，群体特征鲜明：不同类型特殊群体需求差异显著，老年人重视便捷性、安全性、口语化服务；残障人士刚需无障碍适配功能（手语、语音、大字、盲文）^[3]；低收入群体最关注免费、高效、流程简单。服务供给必须坚持“分类适配、精准供给”，避免“一刀切”设计。

5. 需求表达存在“失真与重构”，AI 交互场景下问题凸显。在 AI 交互的场景下，老年人的法律需求表达会出现特殊的“技术性失真”问题，这是以往传统法律服务形式中从未出现的新问题。一方面，存在“他者代理”下的需求偏移现象：大量存在特殊情况的老年人，实际上是由子女、社区工作者、养老机构工作人员代为进行 AI 法律咨询。在“他者代理”的过程中，代理人对问题的转述往往会加入自身的立场，比如子女可能会淡化自己的赡养责任，这就导致 AI 获取的信息与老年人的真实需求之间存在偏差。另一方面，面临“提问能力”与“回答质量”的正相关困境：法律 AI 的回答质量高度依赖于用户提问的精准度，而老年人普遍缺乏运用法律专业术语的能力，无法针对性地提出问题。这就导致即便 AI 具备强大的法律知识储备，也无法有效输出符合老年人真实需求的答案，老年人的真实需求与 AI 能解答的问题之间存在难以跨越的转化鸿沟^[4]。

（二）现存核心困境

1. 服务供给与需求不匹配：线下法律援助服务存在覆盖不足的问题，乡村地区的法律援助站点数量少，分布零散，残障人士等行动不便的群体出行困难，难以获取线下服务；线上法律援助服务则面临信任度低、使用障碍多等问题，33% 的调研对象担忧线上服务给出的法律建议不够精准，导致线上服务也难以满足特殊群体的多样化需求。整体来看，法律援助的服务供给与特殊群体的实际需求之间存在明显错位。

2. 数字鸿沟制约服务普及：特殊群体整体数字素养偏低，仅 22% 能熟练使用方言与智能设备交互，45% 存在识别错误、操作失误问题；老年人、重度残障人士几乎不具备独立操作能力。设备使用障碍、语言适配不足、界面不友好、流程繁琐等问题，共同形成技术鸿沟、使用鸿沟、认知鸿沟，使线上法律服务难以真正触达最需要的群体^[5]。

3. 法律援助知识普及不足：50% 的调研对象不了解官方法律

援助申请条件与流程，32% 仅基本了解但从未申请；对 AI 无障碍法律援助工具知晓率极低，部分群体从未听说相关服务。权利意识薄弱、维权知识匮乏、信息渠道单一，导致特殊群体在权益受损时往往选择沉默，错失最佳维权时机。

4. 线上线下服务协同不足：线上平台与线下法律援助中心、社区站点、律师资源缺乏有效衔接，线上无法快速对接线下上门服务、绿色通道、人工审核；线下未充分承担线上工具推广、操作培训、信任建立功能。两者相互独立、资源分散，难以形成“线上咨询—线下办理—全程跟进”的闭环服务^[6]。

5. 无障碍服务缺失：残障人士面临物理障碍 + 信息障碍双重困境，缺乏专业手语翻译、盲文材料、语音导览等无障碍支持；现有服务多为一次性简单咨询，缺乏持续跟进、心理支持、个案帮扶。无障碍设计缺位、专业人员不足、服务标准缺失，使残障群体成为法律援助体系中最薄弱环节^[7]。

6. 信任机制缺失，信息安全顾虑突出：特殊群体对线上法律援助服务普遍存在信任焦虑，担心在使用过程中出现个人信息泄露、法律建议错误、流程暗箱操作等问题。54% 的调研对象在向线上平台上传个人信息时存在顾虑，33% 的调研对象不信任线上法律援助服务的专业性。线上服务缺乏权威背书、严格的审核机制以及明确的隐私保障承诺，进一步降低了特殊群体使用线上服务的意愿。

7. 交互设计层面的“适老化悖论”：当前法律领域的 AI 产品多由技术公司或年轻法律人主导开发，存在严重的“形式适老但实质逆老”现象。仅放大字体、增加语音输入，但底层逻辑仍是复杂法律知识图谱的检索。AI 无法处理老年人的“非标准化提问”。例如，老人可能会说“孩子不管我，我该找谁要钱”，而 AI 系统若无法将“要钱”精准映射到“赡养费”案由并区分“刑事遗弃”与“民事追索”，就会给出碎片化甚至错误的指引^[8]。

三、AI 交互技术在特殊群体法律援助中的适配价值与接受度分析

（一）AI 技术的核心适配价值

1. 降低使用门槛：方言识别、语音操控等功能适配老年人的使用习惯，AI 手语翻译、视障语音导览、大字模式等直击残障人士的无障碍需求，解决特殊群体“不会用”的问题。

2. 提升服务效率：全天候智能问答、法律文书智能生成等功能，大幅缩短求助响应时间，降低低收入群体的时间成本与经济成本，解决“求助难”的问题。

3. 扩大覆盖范围：AI 平台可突破地域限制，将法律服务延伸至乡村、偏远地区，弥补线下服务覆盖不足的短板，实现服务普惠化^[9]。

（二）特殊群体对 AI 平台的接受度与期望

1. 信任度逐步建立但需强化：56% 的被调研者对 AI 法律建议比较信任，但需进一步咨询人工律师确认；仅 9% 表示完全信任，30% 不太信任，反映出 AI 服务需结合人工审核提升可靠性。

2. 无障碍功能需求明确：40% 的被调研者表示会偶尔使用 AI

手语翻译、视障语音导览等功能，但受知晓度低、操作不熟悉等因素影响，整体使用频率较低，需优化功能适配性与宣传推广。

3. 功能期望聚焦实用便捷：54% 的被调研者希望简化操作流程，实现“一键式”服务；64% 倾向通过短视频、语音讲座等形式获取法律知识；54% 担忧个人信息泄露，要求加强信息安全保障。

四、AI 赋能特殊群体法律援助体系的优化路径

（一）优化 AI 法律援助平台功能设计

1. 打造无障碍交互体验：采用极简设计，减少操作步骤；设置大号字体、高色彩对比度界面与语音导航；强化方言识别功能，扩大方言覆盖范围，提升识别准确率；支持语音控制、手势控制等多元操作方式，适配肢体残疾人士需求。

2. 强化核心功能适配：优化 AI 手语翻译的专业法律术语准确性，完善视障语音导览的详细提示功能；开发消费维权、劳动纠纷等高频需求的专项服务模块，提供法律文书智能生成、维权流程指导等服务。

3. 筑牢信息安全防线：采用先进数据加密技术，明确告知用户信息使用范围与保护措施；引入专业律师对 AI 生成的法律建议进行审核，开设人工咨询通道，建立“AI 智能 + 人工兜底”的双重保障机制^[10]。

（二）加强数字技能培训，缩小数字鸿沟

1. 开展社区定点常态化培训：以社区、乡村、养老机构、残疾人之家为阵地，结合“法律问诊日”定期开展 AI 平台使用教学；采用“手把手、一对一、慢节奏”教学方式；现场演示、现场操作、现场解决问题。

2. 制作多元化无障碍培训资源：推出大字体图文手册、方言语音教程、慢速教学视频、手语教学视频；内容覆盖注册登录、语音咨询、文书生成、预约线下服务等全流程；通俗易懂、反复可学。

3. 组建专业志愿者服务队伍：招募法律专业学生、律师、数字技术志愿者、社区工作者；为行动不便、高龄、重度残障群体提供上门指导；建立长效帮扶机制，定期回访、持续解决使用问题^[11]。

4. 建立分层分类培训体系：针对老年人侧重基础操作、语音使用；针对残障人士侧重无障碍功能；针对低收入群体侧重维权

流程、文书生成；按需施教、精准培训。

（三）加大法律援助知识普及力度

1. 创新普及形式，贴近群体习惯：采用普法短视频、方言广播、情景剧、小品、现场问答、案例讲解等形式；利用社区公告栏、乡村大喇叭、微信群、公众号、线下活动等多渠道传播；避免专业术语，用生活化语言讲解。

2. 聚焦核心内容，提升实用性：重点普及：法律援助申请条件与流程、常见纠纷维权步骤、AI 平台使用方法、防诈骗知识、证据保存要点等；结合真实案例，增强理解与记忆。

3. 联动多方力量，构建普法合力：联合司法局、法律援助中心、高校、社区、公益组织共同开展普法活动；打造固定普法阵地与品牌活动；提高权威性 with 可信度，增强特殊群体接受度。

（四）构建线上线下协同服务体系

1. 建立对接机制：AI 平台开设线下服务预约通道，提供服务地点、联系方式与交通指引；线下服务机构主动推广线上平台，指导用户使用，实现相互引流补充。

2. 优化线下资源配置：在乡村、社区增设法律援助服务站，为行动不便群体提供上门服务、远程视频咨询；加强线下服务人员的 AI 平台操作培训，提升指导能力^[12]。

3. 完善反馈改进机制：定期收集特殊群体对线上线下服务的意见建议，建立服务质量评估体系，持续优化服务内容与形式。

五、结论与展望

本研究调研发现，达州特殊群体法律援助存在需求隐蔽、供需失衡、数字鸿沟、普法不足、线上线下衔接不畅、无障碍服务缺失六大难题，严重影响其平等维权。AI 交互技术凭借适配性强、高效低成本等优势，可有效破解痛点，构建“智能服务 + 人工兜底”复合体系尤为关键，需优化平台无障碍功能、开展数字培训、加强普法宣传、完善协同机制。调研显示该群体对 AI 法律援助接受度渐高，重视简易操作、安全保障与律师兜底。未来可持续升级多模态技术、拓展特色服务场景、打通多部门数据联动，并推广地方成熟经验；后续还可细化群体需求，深化长效运营研究，助力法治普惠落地。

参考文献

- [1] 魏志学，邱晨，王立男，等. 法律援助服务特殊群体的实践思考 [J]. 中国司法，2019(1):82-86.
- [2] 吴海涛. 需求导向下的法律援助科技发展思考 [J]. 中国司法，2017,(12):64-67.
- [3] 张芙蓉. 开展特殊群体法律援助工作机制研究 [J]. 法制博览，2018(17):50.
- [4] 刘雪昆. 基于知识图谱的法律援助综合服务管理智能问答系统 [D]. 山西：中北大学，2022.
- [5] 方娟. 数字化背景下社区法律援助的创新路径 [J]. 法制博览，2025(14):91-93.
- [6] 以智能化建设助推浙江司法行政工作转型升级 [J]. 中国司法，2020,(07):32-34
- [7] 余向东. 残疾人社会保障法律制度研究 [D]. 安徽：安徽大学，2011.
- [8] 侯礼灏. 基于知识图谱的法律问答系统的设计与研究 [D]. 西京学院，2023.
- [9] 李宏茂，刘欣怡. 赣南苏区法律援助的人工智能路径 [J]. 社会福利（理论版），2020,(10):52-56+61.
- [10] 罗卫. 人工智能优化法律援助服务流程的关键维度与实施路径 [J]. 法制博览，2025,(05):11-13.
- [11] 万灵娟. 高校法律诊所与法律援助智能化融合创新研究 [J]. 法制与社会，2020(28):166-167.
- [12] 邓扬敏. 基层政府法律援助服务问题与对策 [D]. 重庆：西南政法大学，2012.