

记者在听障人士直播间当助播,感受不一样的“双11”——

这里的直播静悄悄

本报见习记者 华 晔 本报记者 应 陶

今年“双11”大促变成了“长线作战”,你是否也习惯了打开直播间,在一片混杂着捧场的极速讲解中抢购商品?但是,一个没有声音的直播间,你见过吗?在杭州,无声的直播间成为了听障人士购物和就业的新选择,这个分外安静的世界,“买买买”的氛围同样浓厚。置身于超过1500万名从业者的职业网络主播大军中,听障主播的占比不及0.01%。这群沉默着努力的人,是如何“触网”生长,走过独木桥,被世界看到?为了感受一场真正的无声直播,我们走进杭州临平的遇乐文化,担任一日助播。这家听障人士员工占比达90%的公司,2年来孵化了超过20位听障主播,被大家称为“小七姐姐”的王琪就是其中的第一位。

没有形容词的世界

上午10时,我们来到“小七姐姐”的直播间。大约20平方米,五六个摆满各类家纺商品的货架,一块写满红笔圈注的直播计划白板,这便是直播间全貌。成员们正在商量开播的第一件商品。是选潮流款,还是常规款?大家各执己见,展开了一番沉默但激烈的交流——他们习惯全神贯注盯着彼此,从眉头紧皱,手语打得飞快,到逐渐袒露笑容,频频点头。要当助播,首先要过的就是“语言关”。零基础速成手语并不现实,针对即将开播的家纺专场,我们只能“临时抱佛脚”。“通俗手语挺形象的。”手语翻译许清妍边说边演示,“被子”是双手五指虚握,从腹部上拉至胸前,这是在模仿盖被子的流程;想要比划“枕头”,就把双手放在头颈两侧,做出“捏”的动作,既有枕头的含义,又能产生“舒适”的联想。我们有点好奇,“舒适”要怎么表示呢?许清妍告诉我们,手语中几乎没有形容词,这也是手语直播最大的难点,对产品的形容与感受,必须通过肢体语言和面部表情去传达。“放松点,去感受,手语是自然的表达,并不拘泥于条条框框,让观众明白意思就行。”

说起来简单,要做到却很难。“一句十个字的简单感受,需要先拆解成五六个手语动作。”王琪琦用手语表示,随后给我们做示范——她从货架上抱起两块

被子递给团队成员,开始展示“面料保暖”的特点。大家先是抚摸,反复按压,放到手臂、脸侧靠了靠,确认材质、厚度和肤感。王琪琦打着手语解说道,面料材质不属于常用手语,她一个动作会重复四五遍。用手语模拟“很热”还不够,一位助播当即裹上被子,不出两分钟,汗水涟涟。几十个肢体动作不断重复,只为了展示一个特点。比起普通直播间大促时三五分钟就“上链接”的频率,王琪琦讲解一件普通商品需要30分钟。不打手语时,她总是频繁搓搓手指,不自觉甩甩手腕。“我们做过一个粗略统计,大概一场直播下来,小七需要做上千个动作,有时候手指都会痠疼。”许清妍告诉我们。

做不到耳听八方,就努力眼观六路

下午1时,“硬仗”准时开始。第一次体验助播,就来了个大单:这次直播,我们会卖15款商品,预计需要不间断地播10个小时。王琪琦环顾一圈,向每一位成员点头示意,确认准备就绪。望向我们时,她用拇指和食指比了一个“笑容”,又握拳递来一个“加油”的信息。看到她自信的背影,我们心里有了底,尽力展现笑容。信号接通,王琪琦熟练地打招呼,与评论区的粉丝闲聊暖场。5天没直播,她们在聊最近的生活,有点像老友间的通话。“隔着镜头,也要有情感交流。”运营人员一边用文字回复实时评论,一边对我们打着手语解释,“我们是互相需要的关系。”

在王琪琦的直播间,超过95%的观众同为听障者,直播时聊天、视频连线,售后还会主动回访、详细询问每一个商品的使用感受,她与许多粉丝处成了朋友,这份被珍视的需要也成为了她闯荡直播江湖的捷径。约5分钟后,王琪琦把聊天引到家纺主题上,她快速比划手语,不时配合口型解读商品,身后的助播一手举起写有产品介绍的牌子,一手打起手语呼应……还是“捂被子”的体验,王琪琦刻意做出生动的表情,微微侧身,右手往后一带。顺着指示看去,一位助播正钻进被子中。王琪琦一边用手语解说,一边把镜头拉近,拍摄助播额头上沁出的汗珠。



记者(左)担任助播,用手势比划,与听障主播王琪琦互动。

通讯员 马丁 摄

我们盯着直播,看到满屏的评论在持续滚动,在一片“适合冬天用”“我想要”之中,也有人发问:“演的?有这么保暖吗?”看到质疑,王琪琦拿起测温枪,测出被面23.5℃。我们跟随指示,用手贴合柔软的牛奶绒面料,觉得掌心微微发热,5秒后再测,被面升温至27.6℃。“五、秒、升、温、4.1度——”王琪琦节奏顿挫地用手语总结,神色坚定,肢体幅度极大。再看评论区,疑虑淹没在一片“上链接”的弹幕中。

展示效果不错,销量稳步上升,运营却举起了小黑板。盯着直播画面里不断下滑的同时在线人数,遇乐文化的创始人姜诚说:“要看小七的控场能力了。”对无声直播来说,控场是一个难关。“视觉的注意力只能集中在一个画面上,这导致手语会受到很多干扰。”姜诚解释道,一名听障主播,既要懂得吸引观众的注意力,把握直播方向,又要发散自己的注意力,及时看见每一位成员的提示。正在讲解异形靠枕的王琪琦安排了一场走秀。我们脖子上下套着卡通大鹅,模仿前面几位“模特”,枕一枕体现柔软,

抓一把证明不掉毛,最后定点转圈,完成360度的展示。其他成员化身“氛围组”,在一旁起哄鼓掌。这招一出,观众人数暂时稳住了。“最早的时候直播,团队4个人乱成一锅粥,结果观众只有3个人。”想起两年前的自己,总是在笑的王琪琦少见地露出一丝窘迫,“做不到耳听八方,就用200%的努力去眼观六路。没有现成的模板,很多直播技巧,都是我们一点点自己摸索出来的。”

自己淋过雨,所以想给别人撑把伞

我们走到镜头外,把下一个要卖的商品挂到展架上。此时距离开播过去5小时,刚到计划时间的一半,窗外已经夕阳西沉。趁着休息时间,我们问王琪琦:“为什么选择吃直播这行饭?”她想了想,认真地比划着手语:“没办法,为了生活。”和很多残障人士一样,王琪琦面前也有一座生活的大山——她干过小生意,但

在3年前失败;运营过自己的账号,但收入杯水车薪。两年前,她来到杭州,成为了一名听障主播,如今动辄十几小时的直播对于王琪琦来说,成了家常便饭。短视频和直播间重塑了“看见”与“被看见”的方式,从主播到观众,越来越多听障人士在“无声直播间”里联结。数据显示,与普通主播相比,听障主播的粉丝粘性更强,人均转化率更高,表现最好的时候,退货率仅为市场均值的五分之一。许多人认为这是一片无声的“蓝海”。但海面以下的部分,只有到过现场,才能亲身感受得到。屏幕的那头在直播,这头运营团队已经在现场开始了实时复盘,我们也加入讨论。

“这组‘家纺四件套’拍了3个短视频预热,粉丝几乎是锁单就付款。”现场一个大屏电视,投影着当日播出产品的信息,姜诚指向转化率曲线的峰值,对王琪琦比划道。而另一款被子因为没有做好预热讲解,锁单不付款的比例接近50%。“‘种草’还是很重要,预热的短视频一定要抓。”姜诚边说着,边点开王琪琦

的账号给我们看。这次“双11”,虽然只计划直播两场,但团队提前一个半月就开始筹备,把现场选品、个人体验和商品细节做成视频,还有许多待选品,正堆在工作室里等待使用和拍摄。孵化一个听障主播团队并不容易,遇乐文化运营负责人朱超透露,听障人士进行电商职能岗位的培训需要2至3个月,听障主播则需要6个月左右,时间投入比普通MCN机构的2倍还长。“不能用纯商业行为来衡量,带动残疾人掌握技能,是很有社会意义的事。”朱超说。

这也是姜诚打造听障人士直播团队的初衷。因为姐姐和姐夫患有听力障碍,他了解听障人士工作和生活的困难。“对于听障人士来说,‘被看见’是一件很重要的事情。”姜诚说,“自己淋过雨,所以想给别人撑把伞。”

为听障人士撑起一片天的,不仅仅只有感同身受的人——新就业形态为残障人士搭建新的筑梦平台。2020年,浙江出台全省首个电商助残计划,支持残疾人从事网络直播、云客服、云审核等职业。目前,全省从事电商就业创业的残疾人已达2万人。

凌晨1时,王琪琦正式下播。这场直播最终长达11小时,总观看人次超过4万,同时观看人数最高达到600多人,总销量近千单。

连续11小时的灯光直射,王琪琦的后背都湿透了。此时的我们已经累得说不出话,只是静静地陪着她,坐在关掉打光灯的直播间。这是王琪琦的习惯,她喜欢在“谢幕”之后,在直播间里再待几分钟。既是休息,也是沉淀。直播为她打开了封闭世界的大门。“我想把这个直播间一直做下去,让更多听障朋友加入进来。”她用手语说道,最后还比了一个“耶”。

我们相视而笑,依然没有声音。



华晔



应陶

用二维码串起一个产业集群

魏乃绪的“码”上人生

本报记者 甘凌峰 通讯员 李晓霞 吴合众

“用二维码串起一个产业集群。”魏乃绪天“码”行空的创想,正一步步变成现实。火热施工中的苍南二维码和碳足迹创新中心,将成为他“码”上人生的新起点。

22年,是43岁的魏乃绪迄今的工作总长度。从密码、条形码(一维码)到二维码,他的创业故事和防伪码紧密相连。他创建的浙江码尚科技股份有限公司,不仅打破了国外的技术垄断,还成为了“全球二维码迁移计划”(GM2D)示范区建设的技术供应商。

虽然一次次站在聚光灯下,但魏乃绪十分低调。记者眼前的他,身穿蓝色牛仔外套,戴着黑框眼镜,讲话中带着书生气。用员工们的话来说,每次找他,要从一堆技术人员中仔细辨别。

“工作到现在,我只干了一件事。”或许正是他的这份朴实和执着,才将小县城的一家草根企业,发展为全球知名的二维码技术服务商。

计算机专业出身,为何切入防伪码赛道

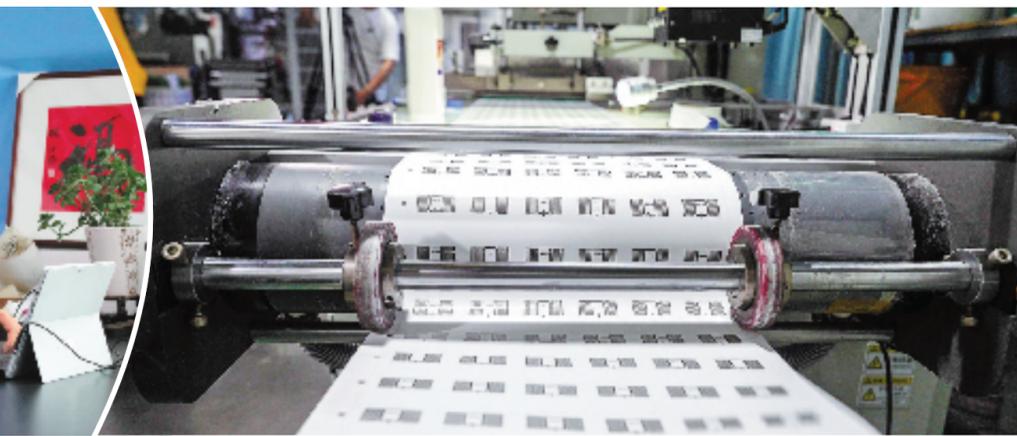
“我们认为不可能的,到他这里都变成了可能。”谈及魏乃绪,员工小吴脱口而出。魏乃绪的创业之路,是突破一个难题的故事。如果其中一步退缩了,或许就没有然后了。

计算机专业出身,为何切入防伪码赛道?魏乃绪创业的第一步,是员工们津津乐道的谈资。假冒伪劣商品,不仅侵犯了消费者权益,也会扰乱正常的生产秩序和市场秩序。但20多年前,密码防伪技术尚未普及。“如果通过查询密码就能知道产品的真假,市场需求肯定很大。可惜没人会做。”朋友的一次偶然闲聊,勾起了他的兴趣。

魏乃绪想到了手机充值卡。“每张充值卡对应一个密码,如果能把这个技术应用在产品防伪上,不是很好吗?”根据这个原理,2002年他花了3个月的时间,开发了电话密码防伪查询系统,只要刮开产品外包装涂层,打电话输入密码,就能查询产品真伪。由于没有现成的元



魏乃绪



受访者供图

码上科技二维码生产线。

受访者供图

器件可买,他千里迢迢跑到西安等地找人定制零部件,手工调试了无数次。一次次失败,他都没有退缩,终于有了第一台服务器。

但不到一年,就接到了企业投诉:每个产品对应一个密码,一家企业一年就要用掉几千万个密码,数据库很快不堪重负,频频死机。他突发奇想,打算用分体式算法来解决这一难题。“通过生成一个算法,输入密码只要符合这个算法就行,不再需要储存大量的数据。”

口碑相传,来找魏乃绪购买防伪系统的企业络绎不绝。“这是我人生第一桶金。”他更加坚定地要在防伪领域有所作为。

在魏乃绪的手机里,记者看到几张其与石墨烯发现者之一、诺贝尔物理学奖得主康斯坦丁·诺沃肖洛夫的合影——这是他另一个敢想敢闯的故事。2018年,魏乃绪遇到了中小企业发展的共同烦恼:如何突破瓶颈,在行业内领跑?他把目光投向了石墨烯新材料在无线射频识别(RFID)技术上的应用。石墨烯是已知的导电性最好的材料,用石墨烯制成的电子标签不仅接收信号的距离长,而且使用寿命更是传统铝制材料的3倍多。

魏乃绪想和康斯坦丁·诺沃肖洛夫合

作。但一家名不见经传的企业,凭什么吸引诺贝尔奖得主?别人或许因此打了退堂鼓,但魏乃绪决定试试。“第一次去很紧张。”他后来发现,康斯坦丁·诺沃肖洛夫教授和蔼可亲,还和他谈论中国画、毛笔字。听完魏乃绪既有创意又有市场前景的想法,正有意推广石墨烯材料应用的康斯坦丁·诺沃肖洛夫很感兴趣,双方一拍即合,共同成立了石墨烯物联网技术应用研发中心,并将石墨烯成功应用于无线射频识别天线和电子标签的制造中。

能自动读取到芯片内含的生产日期、农产品的生长周期、产地等信息。这款产品不仅实现技术自主,而且成本比同类产品下降了60%以上。

码尚科技总员工120多人,研发人员占了一半多。其中,不乏像王鑫泰一样带成果入伙的科研人才。“不像有些老板张口闭口都是钱。”在王鑫泰看来,魏乃绪懂技术,和他们有共同话题。其实,魏乃绪本身就是技术人员。他考取了信息技术专业高级工程师,有时候他会细致了解产品的每一个研发细节,然后自己给出答案。正是对技术的这份执着,才一步步把企业做大。码尚科技从仅4个人、面积不到200平方米的工作室,逐步变成在新三板创新层上市的企业,年均销售二维码超110亿枚。

疫情初期,口罩价格暴涨。魏乃绪和员工日夜不停将生产车间改造为民用口罩生产线,但生产出来的口罩并非用来谋利,而是以低于成本价交由政府部门调配。同时,他将团队的研究成果绘制成机械图纸,无偿对外提供,口罩供应链企业转产口罩,共抗疫情。等口罩供应恢复正常后,他立即干回了老本行。

“我们搞技术的,专心做好一件事就行了。”魏乃绪常常如是说。

“我们搞技术的,专心做好一件事就行了。”魏乃绪常常如是说。

做这么大的平台,为什么不求赚钱

码尚科技的一楼展厅,摆满了五颜六色的二维码,就像二维码的博物馆。小小的二维码,究竟有多神奇?记者拿起一枚二维码,用手机扫描,立即有了产品生产、流通、销售全生命周期的信息。2011年前后,二维码作为扫码接口,开始成为生活必需品。二维码在方寸之间涵盖了巨大的信息量,具有追溯、防伪、防窜货、互动营销等功能。相比于二维码只回答了品牌、规格等“商品是什么”的问题,而二维码还回答了“商品从哪来、到哪去”的问题。这重构了商品流通体系,让消费者购买商品更安全、便捷。“如果说条形码(一维码)是面条店,二维码则是菜品丰富的大酒店。”魏乃绪意识到,时代的风口来了。他立即全面切入二维码应用技术的研发,先后为宝洁、康师傅、云南白药、森马等7000多家企业提供防伪溯源等服务。2022年,浙江做了一件二维码领域

的大事。浙江省市场监督管理局和国际物品编码组织、中国物品编码中心签署联合声明,将浙江打造成GM2D全球首个示范区。什么是GM2D?由于二维码在全球广泛应用,各地各行业纷纷制作自己的二维码,导致规则混乱,不利于全球流通。因此,需要全球统一规则,这便是GM2D,即全球二维码迁移计划。浙江要在全球做出示范,推动生产、流通、仓储、消费各环节全面运用二维码进行供应链管理,为GM2D全球推广形成一批可复制的标准案例。

这是一次颠覆性革命。谁先行一步,便可以深度参与全球规则的制定。魏乃绪又一次抓住了风口,他几乎以零报酬承接了其官方平台——“GM2D在线”的建设,构建全球统一的物品编码数据库。各地企业均可注册、申请赋码,商品以统一编码向全球流通。

“GM2D在线”运行两年来,打通了政府侧、社会侧、企业侧、个人侧数字化应用186个,归集100余亿条数据,推出英、法、俄等外语版本6种,记录了美国、荷兰、澳大利亚等171个国家的扫码用码数据。

“做这么大一个平台,为什么不求赚钱?”员工曾有疑问。魏乃绪笑着说,作为GM2D官方平台的技术服务商,这本身就是最好的宣传,“把影响力做到了全世界。”

凭着超前思维,码尚科技始终走在行业前列。正当一切顺风顺水之时,魏乃绪却换了个姿势,“玩”起了二维码和传统产业的跨界融合。数月前,苍南二维码和碳足迹创新中心开工,这里将开全国先河,把二维码技术应用在当地印刷包装企业上。投产前,预计年产值超10亿元。

印刷包装是苍南的传统支柱产业。“二维码技术从来不是独立的,只是产业链中的一环。”魏乃绪谋划着未来:用数字化的二维码技术升级印刷包装产业,将拉动整个产业链的产品创新,提升竞争力。



人物