

直播电商赋能残疾人群体手工艺品销售平台的路径研究

金小婷, 金碧华*

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年7月25日; 录用日期: 2025年8月8日; 发布日期: 2025年9月2日

摘要

残疾人是推动社会发展和进步的重要力量, 劳动就业是残疾人的基本权利。近年来, 直播电商的蓬勃发展很大程度上改变了传统的销售形式, 也为残疾人手工艺品的线上销售带来了新的机遇。本文聚焦直播电商与残疾人群体手工艺品的销售, 通过分析残疾人手工艺品及其市场特征和直播电商平台的发展现状, 探寻这类产品线上销售存在的问题与潜能, 构建起政策、技术、运营、生态四维赋能框架并提出相应的赋能实践路径, 为解决当前残疾人手工艺品线上销售难题提供建议, 进一步推动残疾人就业创业, 助力残疾人事业的高质量发展。

关键词

直播电商, 残疾人手工艺品, 销售平台, 赋能路径

Research on the Path of Live Broadcast E-Commerce to Empower Handicraft Sales Platforms for Disabled Groups

Xiaoting Jin, Bihua Jin*

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Jul. 25th, 2025; accepted: Aug. 8th, 2025; published: Sep. 2nd, 2025

Abstract

Disabled people are an important force in promoting social development and progress, and labor and employment are the basic rights of disabled people. In recent years, the vigorous development of live

*通讯作者。

文章引用: 金小婷, 金碧华. 直播电商赋能残疾人群体手工艺品销售平台的路径研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(9): 371-376. DOI: 10.12677/ec.2025.1492922

streaming e-commerce has largely changed the traditional form of sales, and has also brought new opportunities for the online sales of handicrafts for the disabled. This paper focuses on the sales of live broadcast e-commerce and handicrafts for the disabled, explores the problems and potential of online sales of such products by analyzing the market characteristics of handicrafts for the disabled and the development status of the live broadcast e-commerce platform, builds a four-dimensional empowerment framework of policy, technology, operation and ecology, and puts forward the corresponding empowerment practice path, so as to provide suggestions for solving the current problems of online sales of handicrafts for the disabled, further promote the employment and entrepreneurship of the disabled, and help the high-quality development of the cause of the disabled.

Keywords

Live E-Commerce, Handicrafts for People with Disabilities, Sales Platform, Enablement Pathways

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,以实时互动性、沉浸感和信任经济为核心的直播电商模式异军突起,很大程度上改变了原有的商品流通和消费方式。直播电商能够利用互联网,以线上的形式直观、生动地展示产品的细节、制作过程和文化背景等内容并通过主播的讲述,重构起人、货、场的连接方式,传递产品背后的故事和情感价值,建立起与消费者的联结,为特色商品的销售提供高效渠道。《“十四五”残疾人保障和发展规划》中为更好保障残疾人基本民生和全面发展,建议将“残疾人新就业形态扶持项目”列为就业服务重点,支持互联网平台及中介机构帮助残疾人参与电商运营、云客服、直播销售、物流快递和小微经营等岗位。目前,在国家政策与数字化的进程中,数字化就业已逐渐成为残疾人实现高质量发展的重要路径[1]。截至2025年6月央广网《新闻和报纸摘要》的相关数据显示,我国城乡持证残疾人就业人数达914.4万人,一年新增51.2万人,数字经济的发展为残疾人就业注入了新动能。

残疾人群体是社会的重要组成部分。扶残助残是社会文明进步的重要标志,其就业创业权益的保障也就成了衡量社会公平正义与共同富裕程度的重要指标。他们长期生活在社会底层,获得收入是残疾人解决生存问题的基本条件[2]。然而,受限于身体条件、社会认知、信息获取渠道不畅以及传统就业市场壁垒等多重因素,残疾人群体在就业创业方面长期面临挑战。笔者在对杭州市残疾人之家的调研中发现,杭州市古荡街道残疾人之家和蒋村街道残疾人之家中均有康复员在空余时间参与发夹包装、制作咖啡豆手链和个性化帆布袋等手工艺品制作活动。这些作品蕴含着独特的艺术价值、文化内涵以及创作者的生命故事,具有较高的情感连接能力。但这些手工艺品的销售仍主要依赖于实体门店等单一的销售渠道,存在销售覆盖面窄、消费圈不稳定等问题。对此,如何利用直播电商及产品优势来赋能适配残疾人群体的手工艺品销售平台成为了亟待探究的问题。

目前国内学术界对于残疾人直播电商的相关研究较少,以直播电商为残疾人实现经济赋能的研究更为罕见。在现有的残疾人电商就业相关研究中,宋萌等指出电商直播不仅拓宽了产品的销售渠道,提升了农民的收入,还为残疾人提供了新的就业机会,帮助其实现自我价值[3]。高圆圆等在电商培训的研究中发现,“互联网+”残疾人就业模式仍然存在着政策缺失、功能错位、就业培训体系不完善等障碍,特别是残疾人电商培训存在覆盖面小且周期短的特点[4]。由上述分析可知,直播电商为残疾人实现经济赋

能是重要的助残扶残途径,但其实践路径仍需进一步研究。本文基于直播电商与残疾人手工艺品销售的契合性,结合相关调研与实践案例,探索运用直播电商为残疾人群体手工艺品销售平台赋能的建构逻辑与实施路径,为推动残疾人手工艺品产业化发展、助力残疾人就业创业提供新的思路。

2. 直播电商赋能的现实基础与挑战

2.1. 残疾人手工艺品市场特征

1) 残疾人手工艺品的特征

残疾人手工艺品具有鲜明的个性化特征和独特的情感属性。这类手工艺品在制作过程中多数融入了残疾人自身的技艺、经验与情感,难以批量复制。比如,视障人士用手感触材质质感和纹路,所做出来的编织纹路别具一格;听障人士陶艺作品常以夸张的造型表达其内心感受,极具感染力。笔者在古荡街道残疾人之家开展的“有爱无碍”古荡街道助残扶残项目——DIY 手工帆布包活动中发现,有一名智力二级残疾的康复员在利用可拼贴的图案美化帆布包方面独居天赋。据该残疾人之家的庞医生所说,这名康复员在小时候特别喜欢画画,他对颜色的感知力特别强,因此在选择装饰拼贴画时的色彩逻辑也非常强,他做出来的DIY帆布袋颜色和谐,获得了很多康复员及医生的喜爱。由此可以看出,残疾人制作的手工艺品中包含着不同残疾人的不同特色,如果将他们各自的优势与潜能发挥出来,便能达到个性化、美感、情感度兼具的效果。此外,这类作品除了是生活必需品或装饰品,也是残疾人冲破身体禁锢完成的生命往事,蕴含“残缺中的完美”“坚韧中的创造”等意味深长的内容和情调,带给人持久的回味,形成较高的情感附加值。

笔者在调研中发现,有些残疾人手工艺品会与地方特色民俗文化进行融合。例如,云南地区有残疾人把白族传统的图案融入到扎染的手作品之中,陕西有将陕北传统的民俗元素运用到残疾人的剪纸作品中。当地的特色文化使这类产品不仅只是一般的商品,也成为了地域文化的传播载体,吸引更多对地域特色文化感兴趣的消费者。

2) 残疾人手工艺品市场特征

从需求层面看,残疾人手工艺品的消费群体呈现小众化、高认同特点。消费者以中青年为主,注重商品的文化内涵与情感价值,对“公益消费”“故事消费”的接受度较高。笔者与古荡街道残疾人之家站长访谈的过程中了解到目前残疾人之家的手工艺品销售情况不佳,主要原因是缺乏销售主渠道以及大众对残疾人手工艺品的认同度较低,在线下渠道销售时偶尔出现对残疾人制作的工艺品不了解或是有偏见的现象。此外,笔者通过对各大线上销售网站的调查发现,目前已有线上店铺销售各种各样的残疾人手工艺品,比如竹篓杯、串珠花瓶等,价格从几十到几百不等,但线上的销量均没有超过100件,销售情况不佳,尚未形成稳定的消费圈层。

从供给层面看,残疾人手工艺品没有形成完整、稳定的供应链。这类产品以残疾人为创作主体,多数是在某街道的残疾人之家或是党群服务中心等地点开展制作的,与线上售卖的其他手工艺品相比这类产品质量不够稳定、缺乏统一的品质管控与品牌标识,同时由于缺少与之相配套的完整供应链,在单个环节容易存在不稳定因素,会影响整体市场供给效果。

从流通层面看,目前残疾人手工艺品多数的线下销售范围仅限于产品生产地或临近的周边地区,而线上销售主要依靠各大电商平台,这类产品缺乏市场竞争力,导致浏览量、销量普遍偏低的现象出现。总体来看,残疾人手工艺品销售市场是具有发展潜力但存在部分阻碍因素需克服和完善的。

2.2. 直播电商平台发展现状

1) 直播电商平台的整体态势

当前,我国直播电商平台已形成多元发展格局。淘宝直播、京东直播、抖音直播等平台依托原有的

电商生态,拥有完整的供应链、支付环节,并且更偏向于做品牌化、专业化的直播。而像抖音、快手这样的内容平台则借助巨大的流量池与算法的加成,做出更多偏向生活化、场景化的直播,易形成“爆款”效应。小红书平台聚焦小众圈层,适合文化类、创意类商品的精准触达。充分发挥各平台的特性,数字技术已催生出许多新兴的就业形式和工作模式,为残疾人的个性化职业发展创造了条件[5]。现阶段,直播电商正往沉浸式、智能化方向转变。越来越多的销售平台使用虚拟现实、增强现实技术,通过虚拟试穿、360度全景展示等途径,从视觉上加深观众的体验感,同时也提高了运营效率。

2) 赋能残疾人手工艺品的现状与瓶颈

近年来,由培训、制作、销售组成的“学-产-售”三位一体的残疾人灵活就业服务模式已初步形成,“学”“产”为主,“售”为辅[6]。由抖音发起的非遗手艺人扶持计划为残疾工匠提供流量倾斜与直播培训;淘宝公益频道专设残疾人手工艺专区,联合公益组织开展集中展销等这些举措虽帮助部分残疾人实现了增收,但从整体来看,直播电商赋能残疾人手工艺品发展还存在一些问题:第一,技术适配性不足,现有直播的技术设备无法完全匹配残疾人的需求,如视障者难以操作复杂的直播界面,听障者无法实时接收语音互动信息;第二,运营能力薄弱,残疾人普遍缺乏直播策划、数据分析等技能,且公益组织的帮扶多为短期活动,缺乏长效机制;第三,缺乏多主体共生的力量协同实现长效赋能,多主体间的责任分工还没有厘清,各种力量发挥着各自的作用,但这之中并没有出现各司其职、多元联动的现象。

3. 直播电商赋能残疾人群体手工艺品销售平台的建构逻辑与框架

3.1. 四维赋能框架建构逻辑

结合上述对残疾人手工艺品市场和直播电商赋能现状的分析,笔者尝试从政策、技术、运营、生态四个维度构建四维框架来赋能残疾人手工艺品销售平台。

首先是政策赋能要以制度保障为核心,发挥政策引导、资金支持、权益保护的作用,为平台建设提供宏观指导。其次是对直播用具进行技术升级,主要以无障碍适配为重点,开发或引入适残化的直播工具和智能辅助系统等,降低残疾人使用直播用具的门槛。再次是以残疾人能力提升为目标,教导残疾人使用直播工具并通过直播培训、供应链优化、品牌建设的方式,提高运营效率。最后发挥多方协同作用,整合政府、平台、企业、公益组织等主体资源,形成可持续的赋能生态。

要说明的是上述四个维度并非独立存在,它们是相互联系、相互影响的有机整体。政策为技术、运营与生态赋能提供制度保障;技术是运营与生态赋能的基础支撑;运营是实现政策与技术价值的核心路径;生态赋能为政策、技术与运营赋能的可持续性提供保证。

3.2. 赋能路径作用的机理

政策赋能主要是通过激励与约束并存的政策机制,引导资源向残疾人群体直播领域流动。一方面,充分利用政府的财政补贴、税收减免等激励措施,降低销售平台建设和运营的成本;另一方面,通过进一步制定行业标准,约束市场行为,保障消费者与残疾人的合法权益,逐渐形成政府引导、企业与残疾人积极参与的良性互动。

技术赋能侧重于借助更便捷的直播工具来破除残疾人直播时存在的技术壁垒。针对于不同残疾人群体的需求,进行无障碍直播工具开发。比如为视障者提供语音导览及屏幕阅读器的适配;为听障者开发实时字幕或手语翻译插件;为肢体残疾者制作简化操作界面或增设特殊语音控制模块等。技术的赋能还需充分利用大数据技术分析消费者的偏爱,做到直播内容、形式的及时调整,使产品销售更具针对性。另外,为了提升消费者的信任度,引入区块链技术记录产品完整的制作史。

运营赋能通过能力、渠道、品牌三者共同提升实现销量增长。一是针对残疾人的特殊性开展直播技

能加电商运营的培训, 内容涵盖直播话术、粉丝互动、订单处理等各方面; 二是整合多平台资源, 采用直播、短视频预热、社群运营的组合模式, 扩大作品曝光; 三是发挥残疾人群体的手工艺品背后的情感文化内涵, 打造坚韧匠心、指尖传承等主题品牌, 提升产品溢价。

生态赋能则涵盖资源整合、风险共担、价值共享三方面来实现可持续性。由政府提供政策与资金, 平台开放流量与技术接口, 企业提供供应链与物流支持, 公益组织或其他社会组织负责残疾人培训与心理辅导, 形成多方主体的资源互补。在直播中后期运用整体利益分成、社会价值转化的方式, 使各方均能获得经济收入或社会回报。

4. 直播电商赋能残疾人群体手工艺品销售平台的实施路径

4.1. 政策扶持与监管规范共同推进残疾人直播就业

新业态、新就业模式下, 针对残疾人灵活就业人员面临缴费压力大、保障水平低和保障不足的问题[7], 首先需构建完善的支持体系, 设立专项扶持资金, 鼓励残疾人积极就业创业。针对残疾人直播设备购置提供政府补贴并支持销售平台基础设施建设; 同步提升税收减免政策力度, 对残疾人手工艺品直播销售尝试免征增值税与所得税等。监管体系上需双管齐下: 制定相关残疾人手工艺品品质分级标准制度, 按材料、工艺、创意划分特级、一级、二级并规范价格区间, 杜绝低价竞争; 建议政府出台有关残疾人直播电商服务规范的制度, 严禁利用残疾人身份进行虚假营销, 并构建政府质量抽查、平台内容审核、社会公众监督的三方监管机制, 对违规主体实施黑名单制度。

4.2. 无障碍工具与信任机制共同破除残疾人直播壁垒

残疾人手工艺品直播壁垒主要在直播工具的使用和社会对残疾人手工艺品的信任度上。需联合科技公司开发多版本无障碍直播工具, 比如在直播工具里添加语音导航、盲文输入为视障者提供可行空间; 增加实时字幕或振动功能给听障者传递有效信息; 设计放大 30%左右的触控按钮或者支持语音控制的基础操作模块为肢体障碍者扫清障碍。此外, 技术的提升还需在实践中真正适配。引入直播工具使用的相关教学课程, 链接各高校或科技公司的专业人才资源以参与式设计的形式来设置课程内容。通过专业老师的讲解、残疾人之间的互助、滚动式的实际训练来实现残疾人对直播工具的熟练运用。在残疾人能力提升和无障碍技术开发的同时, 还需淘宝、抖音等主流平台开放技术接口以确保工具的兼容性; 发挥区块链技术的优势, 为每一件手工艺品实现全程溯源, 逐渐提高消费者对残疾人手工艺品的信任度和接受度, 形成稳定的消费圈层。

4.3. 从能力培育到品牌打造激活残疾人直播生态

激活和发展残疾人手工艺品的直播生态重在能力建设、模式突破这两个方面。链接直播策划、资深主播等专业资源为残疾人设置的三级培训体系: 基础培训覆盖直播概念与平台规则, 进阶课程中包含内容策划与粉丝运营管理, 精英培养课程则针对前期表现突出的残疾人传授更多平台协同技巧, 培养直播带头人。整个培训体系采用“线上直播课堂 + 线下机构实操”的模式, 需要注意的是在实操中要注意残疾人的身体、心理状况, 配备专业直播人员和医生等加以辅助。此外, 创新宣传推广形式也是激活直播销售生态的重要一环。借鉴“文旅出圈”模式, 利用各平台加强宣传推介, 打通残疾人手工艺品的线上“流量密码”[8]。推行“故事化直播 + 多渠道联动”的模式, 通过链接抖音、快手等短视频平台资源来传播残疾人创作故事预热引流; 与杭州万事利丝绸等不同地区知名企业合作共同打造具有地方特色的残疾人手工艺产品, 形成企业与残疾人主体间的可持续合作。直播的内容可以围绕生命力量、文化遗产、公益温度这三大内核形成品牌效应, 巩固上述政策、技术赋能建立起的社会对这类产品的信任度与消费观。

4.4. 多元主体协同与全服务链优化推动残疾人直播可持续发展

直播电商赋能残疾人手工艺品销售要聚合政府、平台、企业、公益组织与残疾人代表, 在政府提供政策支持的背景下, 设计针对残疾人群体的直播平台制度与年度评优机制, 激发参与动力。根据手工艺品的不同类型, 链接企业或社会组织等资源承担供应链与培训工作。同时发掘和培育残疾人带头人专注创作, 不断提升手工艺品的质量并发挥其情感溢价能力。从一个试点开始逐步在各街道残疾人之家铺开, 因地制宜地设立“直播服务站”提供场地设备租赁; 联合物流公司设置“爱心驿站”上门取件, 偏远地区运费由公益基金补贴; 部分地区可以尝试将残疾人直播与乡村振兴、非遗保护战略结合, 消费者可用积分兑换公益服务, 企业参与获信用加分, 实现经济增收与社会认同的双重赋能。

5. 结论与展望

残疾人是社会高质量发展过程中的重要力量, 要不断推动残疾人事业全面、多元的发展。近年来, 直播电商的迅速发展为各类产品的销售提供了新的路径。本文分析了残疾人手工艺品及其市场的特征、直播电商的发展现状等, 得出目前残疾人群体通过直播电商售卖手工艺品存在的问题与潜力, 构建起政策、技术、运营、生态四维赋能框架, 为直播电商赋能残疾人手工艺品销售平台提出了具体的、可行的实施路径。具体可以从政策扶持和规范监管推进残疾人直播就业, 无障碍工具与信任机制的建立破除残疾人直播壁垒, 能力提升和品牌打造激活直播生态, 多元主体协同实现可持续发展这四个路径实现直播电商对残疾人手工艺品销售平台的赋能。

未来, 随着直播电商技术的不断迭代与社会支持体系的日益完善, 上述四维赋能框架可能存在更多元化的激发残疾人内在价值与潜能的形式有待我们进一步探索。总之, 残疾人手工艺品线上销售平台将成为连接残疾人群体与市场的重要桥梁, 不仅为残疾人带来经济收入, 更将其创作价值与精神传递给社会, 不断提升社会对残疾人的认同度, 推动残疾人的事业高质量发展。

基金项目

浙江省普通本科高校“十四五”教学改革项目: “新文科背景下社会工作实务课程项目式教学改革研究”(jg20220200)。

参考文献

- [1] 郭琦, 刘婧娇. 数字时代残疾人就业困境与破解策略[J]. 中国人力资源社会保障, 2025(1): 31-33.
- [2] 董才生, 接家东. 残疾人就业政策的转型历程与创新路径——以诉求变迁为视角[J]. 残疾人研究, 2017(3): 43-48.
- [3] 宋萌, 杜毛雨, 张文越. 乡村振兴战略下农村电商直播扶残助农实践研究[J]. 黑龙江科学, 2024, 15(19): 156-158.
- [4] 高圆圆, 范绍丰. “互联网+”背景下我国重度残疾人居家就业模式的现状及对策[J]. 残疾人研究, 2018(4): 72-78.
- [5] 甄晓英. 数字时代残疾人美好生活实现路径研究[J]. 残疾人研究, 2025(2): 79-86.
- [6] 吴量, 郑皓宇. 残疾人文创产业灵活就业服务优化策略[J]. 科技创业月刊, 2023, 36(S1): 122-124.
- [7] 黄俊铭, 林闽钢. 数字经济赋能残疾人就业的效应和路径研究[J]. 残疾人研究, 2024(5): 51-61.
- [8] 刘宇初, 周庆山, 王俊. 公共数字文化服务残疾人用户利用影响因素及信息无障碍完善路径研究[J]. 国家图书馆学刊, 2024, 33(4): 77-92.