The Evolution of Online Public Opinion in Abnormal Emergency: A Case Study of Deng Yujiao Incident

Huihui Li, Jinghong Xu

School of humanities, Beijing University of Posts and Telecommunications, 100876, *Beijing,China.*

Email: lihuihui88h@yahoo.cn, xujinghong@bupt.edu.cn

Abstract: Because of its explosiveness, particularity, environmental complexity, uncertainty of evolution and diffusion without boundaries, the extreme and abnormal emergency has become a key issue and difficult problem of Chinese modern life. Because of the participation of every netizens on the internet, the formed online public opinion has a great effect. Deng Yujiao incident, as a typical abnormal emergency, is one of the top ten online public opinion events of 2009.The online public opinion of abnormal emergency generated by the BBS, developed through interaction with the agenda of traditional media and opinion leaders，and eventually determined the process and the results of the event.

Keywords: abnormal emergency; online public opinion; Deng Yujiao incident

以“邓玉娇事件”为例看非常规突发事件中网络舆情的演变

李慧慧，徐敬宏

北京邮电大学人文学院，北京，中国，100876

Email: lihuihui88h@yahoo.cn, xujinghong@bupt.edu.cn

摘　要：具有爆发性、特殊性、环境复杂性、演变不确定性、群体扩散性特点的非常规突发事件越来越突出的影响到中国的现代化进程，伴随着网民的线上参与，所产生的网络舆情更能够产生巨大的作用和影响。“邓玉娇事件”作为 09 年十大网络舆情事件之一，是典型的成型于网络的非常规突发事件，通过对该事件网络舆情的分析，能够得出非常规突发事件中网络舆情的演变过程，即由 BBS 产生，并通过网络与传统媒体的议程互动和意见领袖的舆情引导，最终形成网络舆论影响事件结果。

关键词：非常规突发事件；网络舆情；邓玉娇事件

1 引言

近年来，无论是从世界范围还是从中国本身来看，金融危机、自然灾害、社会安全、公共卫生等各类突发事件频发，这些都给中国的现代化进程带来不同程度的影响。其中，具有爆发性、特殊性、环境复杂性、演变不确定性、群体扩散性的突发事件可统称为非常规突发事件，由于它们有别于常见的预案相对成熟的突发公共事件，一旦发生往往造成难以估量经济损失和人民生命财产的损失，并对政府的公共管理和社会的稳定是一种极大的挑战。伴随着信息网络的快速发展，互联网这一高度开放的“第四媒体”迅速改变了传统的信息发送、传递和沟通方式，成为社会影响力日益增强的新信息媒介。越来越多的民众通过网络来表达自己的态度、观点、意见、要求等，从而更快速、更直接、更尖锐、更真实地映射出社情民意。互联网已经为我国锻造出一个全新的舆情传播机制：社会民众可以通过新闻与评论、网络社区与论坛(BBS)，博客(Blog)/个人空间、即时通讯软件、电子邮件(E-mail)和手机短信平台等多元化渠道来发布、获取和传递信息，使得网络舆情成为映射社会舆情的实时晴雨表。特别是近几年我国互联网络爆发的重大舆情事件数量激增，都不同程度地掀起了社会浪潮。

邓玉娇事件是 09 年十大网络舆情事件之一，无论是网民还是研究者在邓玉娇事件上都投入了极大的关注。从案发的 09 年 5 月 10 日到现在已将近一年，对于邓玉娇事件的研究大多数站在法律角度，而从网络舆情的角度对事件的开始、发作、爆发再到结束整个流程的研究却没有涉及。因而，笔者认为作为具有极大网络影响力的舆情事件，对于该事件的研究应该继续深入，虽时隔一年，仍然具有重要的研究意义。可以说，整个事

资助信息：本文为国家自然科学基金重大研究计划“非常规突发事件中网络舆情作用机制与相关技术研究”（项目批准号：90924029）阶段性成果

978-1-935068-34-1 © 2010 SciRes.

件虽发生在湖北省巴东县野三关镇，但它的发作、爆发乃至结束都离不开网络舆情，即网络舆情成就了“邓玉娇事件”这样一个典型的成型于网络的非常规突发事件。透过这起典型事件能够剖析出非常规事件中网络舆情的演变，从而推广到其它非常规突发事件的网络舆情研究中来。

网络舆情到网络舆论是非常规突发事件的作用周期的一个基本演变规律，对非常规突发事件中网络舆情演变的研究同样也能够理清网络舆情到网络舆论的演变脉络。斯蒂文·芬克在 1986 关于危机传播提出了四段论模式。第一个阶段是危机潜在期，第二个阶段叫作“危机突发期”，第三个阶段叫作危机蔓延期，第四个阶段是危机解决阶段。结合这一理论，网络舆情的产生要经历这样的周期，事件开始时充满了不确定信息，这一时期网络会出现不同的网络舆情，有正方向的，也有负方向的，伴随舆情地涌现，进入到下一个阶段，意见领袖浮出水面，舆情的数量增多，但是舆情的种类变少，呈现出向意见领袖靠拢的倾向。在随后的又一阶段，网络舆情达到一定的数量，并且大多数人意见一致，形成网络舆论，并且开始发挥舆论的作用，能够对事件本身产生一定的作用力。最后，网络舆情话题发生转变，开始对事件进行冷静的思考。由此可见，不同阶段的网络舆情呈现不同的特点，通过分析整个周期能把握非常规突发事件中网络舆情的演变，进而能够帮助应对非常规突发事件。

2 传统媒体——网络舆情的最初来源

就目前而言，对于传统媒体的认定，是指网络、手机媒体之前的媒体，比如广播、报纸、电视。这些传统媒体，在其漫长的发展过程中，早已形成了从节目采编到节目报道的成熟运做机制。与新兴媒体相比，传统媒体凭借其专业性、行业规范性等优势在非常规事件发生后迅速抢占第一手信息，成为非常规事件展现在大众面前的第一来源。

邓玉娇案件是 09 年 5 月 10 日发生的，针对这样一起不寻常的案件，报纸是最先对该案进行报道的媒介，地方性报纸《长江商报》，《楚天都市报》、《恩施晚报》于 5 月 12 日及时对案件进行了报道，事件的大致经过是 2009 年 5 月 10 日下午 6 点野三关镇雄风宾馆梦幻城员工邓玉娇，与野三关镇项目招商办 3 位官员发生争执，争执的原因据媒体报道是官员要求邓玉娇提供“特殊服务”，而邓玉娇称自己是三楼 KTV 员工，拒不就范，于是在争执中邓玉娇杀害了其中一名官员。案发后，邓玉娇立即报警说明情况，对于案件本身的争议也就在于邓玉娇是否属于正当防卫。不去管很多学者争论的报道准确性问题，这则新闻确确实实由报纸媒体率先呈现在大众面前。但凭借地方性报纸的报道，事件的影响力受到局限，就事件的发展而言，事件的广泛关注还是在网络上出现之后。但不可否认的是，报纸成为了网络舆情产生的信息来源，是整个作用周期的开端，也是网络舆情演变的信息基础。

3 BBS——网络舆情的策源地

报纸率先报道某种焦点性新闻事件或事态，网友迅即在 BBS 上转贴报纸的新闻，并以有关新闻为由头开展进一步讨论，形成网络舆论，进而推动报纸等传统媒体纷纷加以报道，最终形成媒体舆论与网络舆论的共振。[1]对于非常规突发事件中的网络舆情，它的发端离不开网络对事件的报道，无论信息的来源是报纸还是网友，都必须满足信息被报道的先决条件，这样才能够实现网络对事件的议程设置，形成网络网路舆情，参与非常规事件的演变进程。

舆情经常发生自民意表达最为集中、舆情传播最为畅通的“场所”。为了提高搜索网络舆情的效率，我们有必要熟悉这些“场所”。电子公告板（BBS）是一种实时互动的网络讨论区，为网民提供了广泛的舆情表达空间[2]。笔者通过对猫扑网论坛——猫扑大杂烩的相关帖子的搜集和分析得出一条网络舆情形成的主线。猫扑网第一次发布这起事件是 5 月 12 日 17:14:21，转载的是《长江商报》的新闻，报道内容主要是说明死者，死亡地点，时间等一般信息，并且强调未经警方证实，该贴并没有收到回复。也正是这一天巴东警方发布了第一次案情通报，并且在长江巴东网[3]上开放信息公布平台，将第一次案情予以曝光。这一通报与媒体的报道存在的差距让事件变得更加朦胧，案件事实信息的不确定也使网络舆情呈现出猜测和观望的特点，信息成为了公众关注的焦点。也正是由于报纸媒体的介入，使得网络有了一个较为官方的声音来源，成为信息的源泉，进而通过传统媒体将有用信息延伸到网络，网络有别于传统媒体的开放性，使得网络能够形成舆情的发源地，促成了网络舆情的产生。5 月 13 日，猫扑网的帖子数量增加到 6 条，但内容相同，都转自《现代快报》，只是帖子的标题有所不同，这几个帖子有了不同的特点，详尽的描述了事件经过，用了“特殊服务”“按倒在沙发”“便随手从衣袋中抽出一沓钱在邓玉娇面前显摆”这类词句，网友也开始积极响应，其中的一则帖子有 1838 条回复，回复大都是对官员的谴责和对邓玉娇的强烈支持。

信息量的日渐积累成为事件发展的一个重要标志，随着 5 月 18 日和 5 月 19 日第二、三份案情通报的公布，网络舆情开始倒向谴责政府，论坛跟帖的共同特点就是

回复的内容不多，但言辞犀利，带有明显的价值判断和倾向性。

当然，非常规突发事件的开始阶段，也会伴随着负方向上的声音，也有一些帖子称“邓贵大将邓玉娇按倒，只是为了强行输液，可是邓玉娇误解了！”也不乏一些网民针对司法环节来分析案件，但是支持这些观点的网民数量远远小于强烈支持邓玉娇的网名数量，形成正方向强势压倒负方向上的舆情，但不可否认的是，正是正负方向不同的声音才体现了网络舆情发生初期的特征，积累舆情数量，促进网民参与。

4 意见领袖引导网络舆情

信息的传递随着事件的进展开始呈现独特的网络特性，在信息由传统媒体到网络的转移之后，网络成为意见表达的主要平台。5 月 22 日央视网论坛开始涉及到对案件的讨论和对案件进展的密切关注，开始了网民自己发掘信息，发现新闻的时期，不再停留于声讨“官员”，同情“民女”的表层和对报纸新闻的依赖。意见领袖也伴随着网络舆情数量的积累浮出水面，开始引导网络舆情。博客成为继 BBS 之后，意见领袖发表更深层次观点的直接平台。截止 2010 年 4 月 28 日，在谷歌博客中检索“邓玉娇”能够搜到相关博文共 276,063 篇，检索整个事件发生阶段，共获得 153,894 篇博文，博客已经成为 BBS 之后的又一网络舆情产生平台，博文相对于 BBS 更具有深刻性，意见领袖能够通过它发挥传播中介的作用，在网络群体交往的过程中，人们可以感受到具有独特影响的“意见领袖”的存在，他们的态度同样会影响或制约网络交往群体的行为，并对网络群体的交往秩序发挥较为重要的作用。[4]

非常规突发事件中意见领袖的一大特点就是引导网络舆情推动整个事件的发展，使事件不再拘泥于网络，而是转向线下，以亲身实践来表达对事件的热切关注和对邓玉娇本人的强烈支持。5 月 24 日北京的 30 名学者、记者举行了“关注邓玉娇案及网络民意研讨会”，会议决定成立邓玉娇案公民司法正义观察团、律师后援团、青年网民后援团、舆论后援团。同一天，一名女青年在北京西客站展示行为艺术：浑身被白布层层缠裹，极力挣扎却无力挣脱，旁边是几个大字“谁都可能成为邓玉娇”。网友“屠夫”也是一个典型的例子，“屠夫”只身来到野三关，通过与邓玉娇的家人联系，与治疗邓玉娇的医院交涉等行动来支持邓玉娇，这些鲜活的例子都是网民从“呼喊”，“声援”到付诸行动的转变。在意见领袖的推动作用下，事件的影响力不断扩大，不再只是网民声援邓玉娇的一起普通舆情事件，它引发了全社会的共同关注的同时也慢慢开始对政府、司法机关等相关组织的行为产生影响。

5 网络舆情对事件本身的推动作用

从 5 月 21 日开始，案件因为在网络上形成了强大的舆情热潮，使得政府有关部门开始重视“邓玉娇案”，巴东政府也成立了“邓玉娇案”新闻信息发布中心。政府代替了警方成为该案的信息发布者，新闻发言人欧阳开平也正是亮相。[5]舆情大多被认定为一种政治态度，是与国家、政府具有紧密联系的意见表达。邓玉娇案在这个时候得到政府的重视，可见网络舆情力量的强大。

网络已经成为邓玉娇事件的一个舆论阵地，不再依赖于报纸媒体的报道，在意见领袖的引导下，网民的舆情表达更加趋于一致，呈现强大的正方向发展势头，同时， 经过十几天的发展，网络舆情已经积聚了极大的力量，正如“舆情是零散的，易变的，而舆论则是集中的，稳定的”[6]，网络舆情在达到一定量的持有共同意见的人数之后，便成为一种舆论。网络舆情已经变得集中且稳定。舆情向舆论的转化，应当是一种常态。网络舆论就是在互联网上传播的公众对某一焦点所表现出的有一定影响力的、带倾向性的意见或言论[7]。当民众的具体社会政治态度被公开表达出来并形成了群体的共同看法时，舆论研究强调的“公众”和“公开”意见的定义条件就得到了实现，舆情就会转变为舆论。一般而言，只有民众的社会政治态度被表达出来时，它才会让他人知晓并产生社会影响，这也是舆情转化为舆论的意义所在”[8]。央视网论坛在 28 日进行了对邓玉娇的投票调查，“邓玉娇属正当防卫，应无罪释放”的票数高达 92%以上，已经能看出民意所向，网络舆论已经形成，实现了网络舆情到舆论的演变。

在网络舆情形成网络舆论之后，舆论的反作用日益凸显，网民对于妇联的失语提出抗议，刘晓原律师关于邓玉娇案件的分析博文，提到妇联作为妇女的娘家人应该对邓玉娇案件进行关注，并阐明妇联对于案件的必要性和重要性。该博文受到网民积极响应，有众多网友签名支持，并在 24 小时在线博客上发起“妇联是否应该介入邓玉娇案件”的投票，投票结果现实，认为妇联应该过问邓玉娇案件的网民占到 80%。[9]妇联随即便发表声明，表示密切关注此案。网友的力量使得妇联在当天就迅速从失语转变为积极关注，舆论的监督作用在网络中得到了充分的发挥，民意的表达和相关部门的即时反馈实际上是一种正常的程序，但过去往往限于信息传达过程中，下行对上行十分困难，使得舆论的监督作用收效很慢，民意的表达不能发挥应有的作用。但是，网络舆论就摆脱了这样的限制，信息的渠道变得畅通，真正实现了舆论的反作用。

978-1-935068-34-1 © 2010 SciRes.

网友对邓玉娇的密切关注赢得了政府的尊重，广泛听取意见，抛下对“官员”的优待，公正的对待这个案件。在今年的两会上，湖北省省长李鸿忠专门就邓玉娇案件发表了看法，强调“让权力在阳光下运行”。众所周知，两会是民意表达的场所，是人民民主专政的体现，网络舆论的影响力已经涉及到了国家的重大会议之中，得到了政府部门的重视，突出了舆论监督政府权力的作用，使政府从被动的发布信息慢慢转向主动发布信息，提高了政府的信息透明化程度。

6 网络舆情话题的转变

没有网络和强大舆情热潮的话，“邓玉娇案”的结果可能是对邓玉娇判刑。但在强大的网络舆情的作用力下，政府改变态度，公开信息。网民热烈讨论，监督政府行为。媒体组织在网民的推动下也深入报道事件，引发更强烈的舆论热潮。这些主体行为的叠加，使主人公一直备受关注，对她的身体和精神上都进行了细致的鉴定，经法医鉴定，邓玉娇为心境障碍（双相），属部分（限定）刑事责任能力。据此，依法判决对邓玉娇免予刑事处罚。判决后，网民关注的焦点开始分散，网络舆情话题开始转变。2010 年 4 月 19 日在百度新闻搜索中检索关键字“邓玉娇”，找到相关新闻 17700 篇，其中首页显示了 4 月 9 日到 4 月 19 日的新闻，共 20 条链接，大体可以分为三类。

6.1 对邓玉娇事件的理性回顾

这一类是关于邓玉娇事件的理性回顾，总结或是剖析整个事件。其中绝大部分的新闻属于这一类，比如《09 网络舆情报告发布政府管理类事件最受关注》这则来源于南方都市报的新闻，回顾了 09 年网络上具有很大影响力的十大舆情事件，新闻报道了《2009 中国网络舆情报告》所分析的网络舆情事件的特点，是对 09 年的一个回顾和总结。邓玉娇事件所反映的是 09 年的一个重要网络舆情特征——网络救助盛行，网友都参与到该事件的实际行动中，为推动事件的解决起到积极的作用[10]。

另一则比较有代表性的新闻是《专家称报复社会案主犯具有反社会人格》，这则新闻中只是将邓玉娇案件作为一个论证的例子而已，称其是典型的自卫性抗争个体事件，邓玉娇案件的发生背景是有人侵犯她，她处于自卫而反抗，最后杀了人，引起很大反响，民间称这种人为英雄。这则新闻是《南都周刊》的解剖反社会的深度报道，文章着重讲到的是报复社会的行为，分析反社会这种不正常的社会行为。文章把邓玉娇的案件也归为反社会的一种自卫表现，是从社会转型期出现的诸多社会问题这个角度再次解释了邓玉娇事件[11]。

6.2 概念化的“邓玉娇”

第二类是将邓玉娇事件作为此类事件的一个代名词，将邓玉娇概念化来解释其它类似事件，首页中关于“中行固始支行行长猥亵、追打女子，副县长冷眼旁观”的新闻达到 6 条，文中通过这个事件会议起邓玉娇事件，此类事件的再次发生更加令人深思。另外，还有一则新闻的主人公吴春菊被称为“邓玉娇第二”，文中直接感叹“这个邓玉娇命运将会如何？”可见，邓玉娇已经成为此类事件的最好代名词，事件虽已平息，但其影响力仍然巨大。

6.3 作为官员的反思

第三类是关于官员建设的新闻，主要来自中国共产党新闻网的报道，首页上就涉及到 2 条新闻，这类新闻主要从官员的角度出发，提到如何改变不良行为，做好人民的官员[12]，新闻已经将邓玉娇作为论证的例子来阐释其观点。这些话题的转变是网络舆情演变的必经阶段，正是这种转变才使得“邓玉娇事件”之外的思考变得更加理性。

案件是伴随着邓玉娇的释放而结束，但其实邓玉娇事件却并没有结束，这类非常规突发事件仍在继续，所引发的网络舆情仍在发作。从整个演变周期来看，网友对于事件的激烈讨论虽已经不见踪影，但对事件深层次的理性思考却一直延续。网友关注的是邓玉娇的近况，媒体关心的是还有没有此类事件发生，研究者从各自的研究视角出发，对关乎社会发展的法律、道德等问题进行理性思考。无论是将其定性为 09 年十大网络舆情事件，还是将邓玉娇作为一个反抗官员“调戏”的代名词，都是网络舆情发展的一个必经阶段，是网络舆情演变成网络舆论后的冷静与思考。无论是研究者，还是广大网友，还是各地官员，都能够从这个事件的网络舆情演变中得到很多的启迪和思考。

在整个作用周期中，各种力量的结合才促成了这样一个非常规突发事件的产生和结束，但对于非常规突发事件的作用周期研究还不仅限于此，还有一些事件是不受人力影响的，比如频发的地震灾害、罕见的南方雪灾，面对这种自然灾害，网络舆情又是怎样实现到网络舆论的转变以及网络舆情的作用周期是否能影响事件的结果，这些疑问都是关于非常规突发事件中网络舆情作用周期的必要研究补充。

致　谢

感谢导师牟文杰教授一直以来的支持和鼓励。

References (参考文献)

[1] Dong Tiance, Chen Ying, Traditional media and Internet Media Interactive [J], *Southwest University for nationalities: Humanities and Social Sciences*,2006/7,(179), P 134-135(Ch).
董天策，陈映，传统媒体与网络媒体的议程互动[J]，西南民族大学学报：人文社科版，2006/7，(179)，P 134-135.

[2] Tang Xiliang, China's network public opinion research in emergencies [D],Beijing: University of Electronic Science and Technology Master's Thesis, 2008,P14 (Ch).
唐喜亮，我国突发事件的网络舆情研究[D]，北京：电子科技大学硕士论文，2008，P14.

[3] Badong Yangtze River Network[EB/OL][2010-4-21], http://www.cjbd.com.cn(Ch).
长江巴东网[EB/OL][2010-4-21]，http://www.cjbd.com.cn.

[4] Meng Wei. Network of interactive meaning interpretation and the rules [M].Beijng: Journal of Economics and Management. 2004.P199(Ch).
孟威.网络互动意义诠释与规则探讨[M].北京:经济管理出版社, 2004.P199

[5] Associated with Deng Yujiao: Badong 37 days [EB/OL] (2009-6-18) [2010-4-21], http://nf.nfdaily.cn/nanfangdaily/nfzm/200906180131.asp(Ch).
与邓玉娇相关：巴东 37 天[EB/OL] (2009-6-18)[2010-4-21]，http://nf.nfdaily.cn/nanfangdaily/nfzm/200906180131.asp.

[6] Tang Xiliang, China's network public opinion research in emergencies [D],Beijing: University of Electronic Science and Technology Master's Thesis,2008,P9(Ch).
唐喜亮，我国突发事件的网络舆情研究[D]，北京：电子科技大学硕士论文，2008，P9.

[7] Tan Wei,The Conception and characteristics of Onlie Public opinion[J],Hunan Social Sciences, 2003,(5), P188-190(Ch).
谭伟，网络舆论概念及特征[J]，湖南社会科学，2003(5)，P188-190.

[8] Wang Laihua, Affect of Onlie Public opinion [J], *Tianjin Social Sciences*,2008(4),P66-68(Ch).
王来华，论网络舆情与舆论的转换及影响[J]，天津社会科学，2008(4)，P66-68.

[9] Vot: Should not the Women's Federation intervene in the case of Deng Yujiao.24-hour online blog [EB/OL](2009-5-11) [2010-4-21],http://24hour.blogbus.com/logs/39741479.html(Ch).
投票：妇联该不该介入邓玉娇案.24 小时在线博客[EB/OL](2009-5-11)[2010-4-21]，http://24hour.blogbus.com/logs/39741479.html.

[10] Southern Metropolis Daily, 09 Network Management Public Opinion report was released the government's most concerned about the incident [EB/OL] (2010-4-19) [2010-4-19], http://tech.sina.com.cn/i/2010-04-19/04544074720.shtml(Ch).
南方都市报，09 网络舆情报告发布政府管理类事件最受关注[EB/OL](2010-4-19)[2010-4-19]，http://tech.sina.com.cn/i/2010-04-19/04544074720.shtml.

[11] Southern Weekly, Experts say the case of principal revenge on society with antisocial personality [EB/OL](2010-4-15) [2010-4-19], http://news.sohu.com/20100415/n271522943_3.shtml(Ch).
南都周刊，专家称报复社会案主犯具有反社会人格[EB/OL](2010-4-15)[2010-4-19]，http://news.sohu.com/20100415/n271522943_3.shtml.

[12] CPC News [EB/OL][2010-4-21], http://cpc.people.com.cn/(Ch).
中国共产党新闻网[EB/OL][2010-4-21]，http://cpc.people.com.cn/.

978-1-935068-34-1 © 2010 SciRes.