

● 作者/Gregory M. Tomlin ● 譯者/趙炳強 ● 審者/楊宗興

社群媒體角色： 「三叉戟聯合軍演」經驗教訓

#Social MediaMatters: Lessons Learned from Exercise Trident Juncture

取材/2016年第三季美國聯合部隊季刊(*Joint Force Quarterly*, 3rd Quarter/2016)



在北約聯合軍演中，成員國意識到社群媒體之傳播效果，足以成為一項獨立的作戰工具。(Source: NATO)

隨著便宜智慧型手機和網際網路的普及，全世界有愈來愈多人——尤其是年輕人——以在社群媒體平臺上吸收新資訊來作為一種娛樂。對長期習慣於將資訊納入當地報紙和廣播的「資訊作戰」(information operation, IO)專業人士來說，現在正迫切需要考慮使用網路手段，使當前的資訊宣傳活動能觸及最廣泛的群眾。認知到這

種模式上的轉變，如果美軍欲有效地在現代軍事行動中形塑有利的資訊環境，則從旅級至作戰司令部層級，都必須了解如何建立信度，並且透過社群媒體增加人氣。

2015年9月及10月，北大西洋公約組織(NATO)的成員國在「三叉戟聯合軍演」(Exercise Trident Juncture，下稱三叉戟軍演)中首次認識到，在現

網路普及化與「人手一支」的智慧型手機，使得社群媒體平臺變成吸收資訊最便捷的手段，在吾人享受便利的同時，敵人也正運用著這樣的工具進行資訊作戰，來操縱輿論、影響戰局。

今戰場中，社群媒體作為一種作戰工具所具備的功能與重要性。在荷蘭布倫斯桑(Brunssum)的「盟軍聯合部隊指揮部」(Allied Joint Force Command)領導下，由加拿大、挪威、葡萄牙和西班牙等國家指揮所共同參與的三叉戟軍演，以非洲東北部為背景設計了一個複雜的想定。根據作戰計畫，虛構國家「卡蒙」(Kamon)入侵鄰國「泰坦」(Tytan)並為「克羅里德」(Klorid)族建立了一個「保護區」，克羅里德是泰坦國內的少數民族，但卻是卡蒙國的主要民族。卡蒙國總統「威卡武」(Wekawu)並以「泰坦政府修建限制尼羅河流入卡蒙境內的堤壩」為理由，藉口訴諸武力。在聯合國安理會決議的授權下，北約部署了一個聯合部隊指揮部以恢復泰坦國界，並且改善整個地區的穩

定性。

北約模擬設計師將兩個社群媒體應用程式上傳到演習的內部網路上，程式管制官並鼓勵所有層級的盟軍單位創建個人帳號；敵軍單位和中立單位也同樣建立了個人帳號。大多數參演者立即認出這兩個應用程式所模擬的對象。「喳特」(Chatter)，類似「推特」(Twitter)，限制用戶只能發表120個字元以內的貼文；「臉頁」(Facepage)則類似「臉書」(Facebook)，不限制用戶貼文字數，並且提供張貼照片和超連結到其他網站的選項。這兩個應用程式平臺的使用，成為三叉戟軍演未來指揮所演習不可或缺的動力。資訊專業人士、非致命目標軍官，以及也許是最重要的——指揮官，皆意識到社群媒體在現代資訊維度戰爭中、



2015年10月24日，2015三叉戟聯合軍演期間，波羅的海營(Baltic battalion)的士兵在西班牙聖格雷哥李奧(San Gregorio)接受城鎮戰訓練。

(Source: NATO/Slim Teder)



水能載舟，亦能覆舟。運用社群媒體進行資訊戰之利弊兼具，應靈活運用，謹慎以對。(Source: US Army /Vito T. Bryant)

利弊兼具的間接影響力。

最重要的是，三叉戟軍演證明透過社群媒體來散播罐頭訊息的影響力，並不比巡邏部隊指揮官與當地村落居民反覆地述說同一件事情來的大。像是「聯合國安理會決議授權北約來到這裡」這種簡單的訊息，並未能使聯合特遣部隊指揮部的喳特與臉頁帳號獲得廣泛的關注。由於沒有得到社群媒體「好友」的追蹤與關注，北約的訊息無法進入許多個人串流訊息中，並且很快淹沒在應用程式主頁上的各種喧囂之下。

資訊作戰官必須做好準備，在有趣的社群媒體貼文中摻入想讓人們知道的訊息，就像一些面對面互動中所要傳達的話題一樣。例如，一個美軍旅級單位的官方喳特帳號在一則貼文中說道，該旅旅長與鎮長會面以討論有關安全方面的事務，吸引了一位當地的用戶留言詢問該旅有關安全事

務方面的細節。這使得該旅發言人在該則貼文下的一系列留言中，進行了一場虛擬對話。對訊息宣傳而言，更重要的是它允許發言人置入有關尊重法治和種族寬容的談話重點，倘若這些論述都寫成獨立貼文，聽起來不過就是陳腔濫調式的宣傳罷了。

創造趨勢

如受歡迎的推特應用程式一樣，喳特透過讓用戶使用「#」符號的主題標籤功能，把一個話題變成熱門趨勢。利用此一功能引起對一個話題的興趣，作為訊息宣傳的一部分，影響當地人們以支持一個特定議題。最好的結果，是讓各級友軍單位總部都能利用這一點；但在三叉戟軍演期間，運用熱門標籤來放大訊息影響力的最佳驗證，是來自中立的參演單位。

喳特帳號@ChazfromTigray使用主題標籤「交通很重要」(#TransportationMatters)來影響一個多國聯合的師級單位，對虛構的泰坦國「蒂格雷省」(province of Tigray)一項道路計畫挹注資金。當演習開始時，該帳號最初貼文抱怨該省的道路狀況太差，造成他花了太多時間開車上班。隨著該師從其進入點展開開始，此一帳號便開始抱怨北約部隊造成了更大的壅塞及對道路的破壞，讓他花更多時間在通勤上。該負責蒂格雷省的師部並沒有針對此一帳號的貼文做回應，但有其他喳特用戶對他的抱怨文留言，主要是為了嘲笑他不斷的使用無聊的「交通很重要」標籤。然而，每當有人在此一帳號留言、或在自己的貼文中提到這個帳號，他們無意中增加了@ChazfromTigray帳號



的知名度。在演習的第一周結束時，其已成為600多個活躍帳號中，知名度第二高的用戶（根據喳特自己的計算）。

該師的一名資訊作戰分析師注意到了@ChazfromTigray帳號在喳特的知名度，並且在師部資訊活動工作小組中，優先推動了一項為蒂格雷省鋪平道路的計畫。兩天後工兵部隊抵達，拓寬了道路並填補坑洞。該師公共事務官(Public Affair Officer, PAO)發布了關於該計畫的新聞稿，並援引旅長的發言：

「我們很高興能協助改善本地的基礎設施，因為本單位了解交通對蒂格雷的人民是很重要的。」事實證明了@ChazfromTigray帳號的訊息是如此有效，它不僅塑造了該師將軍民關係擺在第一位的形象，而且旅長也在公開聲明中使用了該帳號的標籤。這對資訊作戰規劃人員來說是一個值得挑戰的課題：要如何像@ChazfromTigray帳號那樣，想出能發揮效果的標籤，轉化吸收中立或敵人的應用程式帳號以為己用，來支持指揮鏈裡一系列的作為？

透過社群媒體展示工兵改善

蒂格雷道路的努力，並不是資訊運用的最終結果，此兩者不能相互混淆。更廣泛的目標，是增加地方對北約部隊在泰坦當地的支持度、尊重法治，以及對當地政府的信任，將這種軍民投資用於在地基礎設施，能立即衡量該計畫影響在地民眾對北約和泰坦政府行為與態度的方法，包括了對社群媒體網站中，關於盟軍的存在、種族寬容、親泰坦機構和領導人的趨勢主題標籤進行監控。師部關於蒂格雷基礎設施原始貼文的共享或轉貼，也可以表明泰坦當局是否注意到該道路改善計畫，或認為是北約承諾協助改善他們國家的一種真實狀態。

隨機、無意義訊息的挑戰

在三叉戟軍演中，演習管制官並沒有預期到喳特的使用會如此普及，以致於最後出現了超過600多個活躍帳號。這對於聯合特遣部隊指揮部來說，欲維持高度人氣與追隨者，變成了一種挑戰。相較於卡蒙和泰坦之間的衝突，大多數的喳特帳號討論了極不相干的話題。一些喳特用戶明確的反對

北約干涉地區事務，最值得注意的是「今日卡蒙」(Kamon Today's)夜間新聞主播的帳號@RegisKT。模擬設計師製作了一份「今日卡蒙」的日報新聞稿，以宣傳反北約和泰坦政府的言論，而@RegisKT帳號則立即在喳特上貼文，包括引述總統威卡武的好戰言論，並誤導、曲解北約盟軍的工作成果。在演習的第八天，該帳號已成為了第三個最受歡迎的喳特帳號，北約的官方帳號則已經落後。依聯合特遣部隊指揮部自己的指標來看，敵人已在這場資訊戰中取得了勝利。為了因應這種狀況，演習管制官因此關閉了約三分之一的喳特帳號，並且阻止內部網路使用者創設新的使用者帳號。

管制官的處置顯然不甚恰當。如果渠等認為透過限制幾個反對北約的聲音及其他「背景雜音」(white noise)，便可以使公共事務官與資訊作戰官更有效地塑造資訊環境，這就背離了真實情況。雖然在該次演習中，這600個帳號對於北約的影響甚鉅，但與真實世界作戰環境中動輒數百萬的推特和



2015年10月23日，2015三叉戟聯合軍演期間，陸戰隊員與非洲特種陸空特遣危機反應部隊(Special-Purpose Marine Air-Ground Task Force Crisis Response-Africa)、皇家陸戰隊與第45突擊隊執行巡邏任務。

(Source: USMC/Kaitlyn V. Klein)

臉書用戶所產生之各種「背景雜音」相比，可說是微不足道。公共事務官和資訊作戰官都必須開始認真思考，如何在這些背景雜音中朝著正確方向前進，以及如何應付社群媒體上對北約最明顯的訊息攻擊。

「言簡意賅」與「廢話連篇」

在三叉戟軍演期間，臉頁並沒有對參演者產生與啞特相同的受歡迎程度，即使三分之一的啞特帳號被刪除之後，管制官也沒有刪除臉頁上發言最毒舌的那些帳號。可能造成臉頁人氣低落的一個理論，是相較於啞特限制用戶只能張貼120個字元以內的簡潔貼文，臉頁卻允許使用者輸入長篇幅的訊息，或是張貼社群媒體使用者覺得有趣、搞笑的整篇媒體故事。在臉頁上的幾個例子

中，某單位指揮部關於北約致力改善泰坦安全狀況的數個冗長訊息，引起了關注者普遍的相同評論：「又臭又長，懶得讀。」同樣地，卡蒙國副總統艾薩卡(Izkaok)每天在臉頁上張貼的批判性文章，也招致了廣泛的批評：「通篇廢話，這不是宣傳，什麼才是宣傳？」典型的艾薩卡式發文如下：

我們正在為克羅里德族戰勝帝國主義！昨天卡蒙人民軍成功地在泰坦攻下一座機場，使我們仁慈的威卡武總統，能夠向我們在泰坦統治下那些飢餓的克羅里德兄弟們，派遣必要的人道主義援助。卡蒙國在泰坦為那些被北約壓迫的所有人建立了一個安全區。我們的野戰指揮官報告道，在他們解放的每個克羅里德村莊，人民皆加入他們的行列，挺身為克羅里德族的正義而戰。記住我的話：我們將把北約的佔領部隊驅趕回紅海。帝國主義者將回到他們在歐洲和北美的頹廢家園，讓他們為再次放任原始慾望，使自己成為殖民者的嚴重錯誤哀嘆。北約腐敗的獨裁軍頭將永遠不能奪取我們的生命之水尼羅河！北約將永遠無法毀滅偉大的克羅里德民族！讓我們永遠感激，在克羅里德歷史中的這一刻，吾人和我們的總統正被賦予著天命。不要害怕！總統威卡武將保護我們所有人！

臉頁應用程式中的版面，使副總統的激烈發言立即遭識破是宣傳手段。北約和敵軍發言人都無法透過這種媒介有效地傳達訊息，也沒有獲得大量的好友追蹤關注。儘管副總統的貼文非常具有批判性，但演習管制官並沒有刪除其個人帳號，



2015年10月20日，2015三叉戟聯合軍演期間，氣墊登陸艇自基爾薩吉(Kearsarge)兩棲待命支隊的阿林頓號(USS Arlington)運送美國及葡萄牙陸戰隊員前往葡萄牙的皮涅羅達克魯茲(Pinheiro Da Cruz)海灘執行聯合兩棲突擊演習。(Source: USMC/Jeraco Jenkins)



因為較之@RegisKT這種反北約的嗆特帳號，渠等不認為副總統的帳號具有什麼實際威脅效果。把敵人的臉頁和嗆特訊息放在一起看就知道，對於那些深陷在混亂中的公共事務官、資訊作戰官、情蒐人員，甚至是作戰官而言，社群媒體上言簡意賅的訊息有多麼強大。雖然讀者可以嘲笑艾薩卡的叫囂是癡心妄想或狗急跳牆，但在演習期間，「今日卡蒙」新聞主播的嗆特貼文使敵軍三度取得資訊優勢，迫使北約對敵人成功的造謠做出回應。

在一個例子中，一群泰坦男子決心加劇種族緊張局勢，假扮警察在泰坦境內的一個村莊屠殺了數十個克羅里德族村民。以該省為責任區的盟軍師部認為，處理此一事件係屬地方當局權責，也

因為擔心這起在其作戰區發生的暴行會引起人們注意，該師選擇不發布任何公開聲明。在該起屠殺事件發生後幾個小時內，@RegisKT帳號利用了盟軍師的沉默，在他的嗆特上發佈了貼文：「今日卡蒙新聞快訊——威卡武總統：『我為今天被泰坦警察冷血殺

在軍演期間，「嗆特」傳播效果比「臉頁」更好，原因在於貼文精簡有力。(Source: USAF/Gwendolyn Blakley)



2015年10月23日，兩位被指派至喬治亞木迪空軍基地(Moody Air Force Base)第71救援中隊的飛行員，於救援與加油訓練期間，在葡萄牙貝哈空軍基地(Beja Air Base)附近駕駛C-130J大力士運輸機支援2015三叉戟聯合軍演。

(Source: USAF/Luke Kitterman)

害的75個手無寸鐵克羅里德族人哭泣。』」

直至另外兩個當地喳特用戶提到暴行傳言之
前，@RegisKT帳號都沒有發布關於克羅里德人被
屠殺的貼文。由於他的「新聞快訊」具有媒體報
導的性質，使得師部情蒐人員在「公開性情報」
(open source intelligence, OSINT)報告中，亦納入了該帳號的喳特貼文。許多人都就此一貼文表達
了對該事件的回應，也認為北約面對這起事件選
擇沉默，等同西方世界對種族暴力的漠不關心。
雖然該師師長應對媒體選擇了以被動方式來處

理這起屠殺事件，然而喳特的大量貼文，吸引了
一位國際記者直接聯繫師部的公共事務官。第二
天，在一份加拿大主流報紙上，記者嚴正指謫北
約動作太慢，無法對該次事件做出反應，並且質
疑該多國聯合師是否有能力維持泰坦的穩定。

這起暴行應已使師部情蒐人員了解到，必須更
加小心謹慎監視在地人士於社群媒體上的留言，
避免盟軍需要全面地巡邏整個廣大的作戰區。然
而幾天後，@RegisKT帳號發布了更多的即時新
聞：「今日卡蒙新聞快訊——威卡武總統命令卡蒙



人民軍對西泰坦的北約戰鬥陣地發動砲擊」——此時，師本部錯過了第二次主動形塑資訊環境的機會。

@RegisKT帳號使用「泰坦廣播電臺」(Tytan Radio)30分鐘前發布在演習內部網站「新聞網」(Newsweb)的逐字稿，作為他的消息來源。該文件引述了幾名西泰坦村民的話；他們打電話進電臺回報了其社區附近的卡蒙軍砲擊。然而，由於該師裡沒有任何一個參謀能夠仔細的監視新聞網，以致無人察覺@RegisKT帳號已經從逐字稿中挖到消息，暗示卡蒙發動先發制人的攻擊，將摧毀北約部隊準備入侵卡蒙的戰鬥位置。該帳號發布的訊息，使卡蒙的軍事行動乍聽之下是在抵禦外敵。因此，盟軍指揮部並沒有利用自己的情蒐手段和資產，第一時間讓泰坦人民知道，卡蒙才是引起跨國戰端的一方；而是看到喳特上關於卡蒙砲擊的新聞貼文後，才遲遲對敵方這種利用網路的間接打擊做出反應。

@RegisKT帳號最後一個逼迫多國總部進行資訊防禦的例子，發生在其於喳特張貼關於演習中第一位遭擊落北約飛行員國籍的貼文：「今日卡蒙晚間2200新聞：獨家影片——美籍飛行員在卡蒙上空遭到擊落——克羅里德反帝國主義戰爭的第一名戰俘。」@RegisKT帳號依據新聞網上一段關於北約飛行員墜毀在卡蒙後被捕的影片，發表了文章。北約總部不可能會證實飛行員的國籍，因此該帳號聲稱抓到了一名美國人(最終人們獲悉該飛行員隸屬加拿大空軍)。演習管制官在該貼文發布後立即刪除了@RegisKT帳號，而沒有讓「政治行動委員會」(political action committee,

PAO)的高級官員出面回應。即使總部選擇保持沉默，「卡蒙新聞臺」(Kamon News)因未能製作該名「美國」飛行員的影片在夜間新聞時段播放，這也會摧毀@RegisKT帳號的信度。事實上，毋須演習管制官下重手，在喳特上該名主播的追蹤者也會自動蒸發。

有價值的訓練工具

在未來演習中，模擬管制官和指揮官必須放任社群媒體自然發展。在模擬訓練中，如果空軍組成部隊指揮部無法在地面部隊跨越攻擊發起線前取得空優，管制官將不會刪除「假想敵」(Red Air)。相反的，地面指揮官必須面對危險，當他在朝著一個目標機動時，他將面對那些瞄準其部隊和車輛的飛機。同樣的，在作戰中，指揮官不能假裝社群媒體上許許多多的趨勢都只是無關緊要的訊息，因為它們可以直接影響盟軍的努力成果。對戰爭資訊維度的掌握，必須培養具有追根究柢精神的國際觀察家，以及那些被各種雜音包圍，也能自己在當地社群媒體平臺中找到方向的人。

如果能與市場行銷或公關公司合作，使渠等在社群媒體上扮演敵軍與當地民眾是最好不過的。一間技術專精的公司，能根據當前的網路趨勢，提供公共事務官與資訊作戰官最複雜的資訊環境。在演習訓練期間和後續的任務歸詢中，民間專家還可以指導公共事務官與資訊作戰官發展總部的官方社群媒體訊息。雖然投資成本很高，但這種方法可以防止參演者對演習感覺欠缺真實性，畢竟他們原本僅能創造出不過數百個帳號的資訊環境。



除了主動監測網路訊息並即時反應外，還可以諮詢民間公關專家以精確掌握網路趨勢。(Source: USMA/ Kathy Eastwood)

雖然三叉戟軍演期間的經驗，使得臉頁與北約的訊息推展活動看似無關，但在未來的指揮所演習或部署作戰中，諸如臉書這種現實世界中的應用程式，不應該被資訊作戰設計人員概括地予以低估。某些文化中的網路使用者依然喜歡閱讀詳細的文章，大多數社會中的學者和決策者期望接觸那些能發表不限於120個字元、具周延論述的開放性論壇。例如，在冷戰期間，「美國之聲」(Voice of America)發現其在蘇聯的聽眾，絕大多數喜愛美國廣播電臺播報長篇大論的美國外交政策。另一方面，在拉丁美洲，一般固定聽眾則喜歡該電臺簡短的新聞快報，讓他們可以於午間休息時在咖啡館收聽。

資訊作戰計劃人員的最終考量，將是確保渠等了解上級總部批准「軍事資訊支援作戰」(Military Information Support Operation, MISO)訊息傳播所需的時間，以及這些訊息中欲避免碰觸到的議題。在單方面任務期間，美國計劃人員僅服務於單一的指揮鏈，這可能讓幾個小時內獲得指定新

訊息的批准更加容易。但是多國作戰可能需要透過多個國家指揮部來批准訊息，這可能將新訊息審核時效輕易的推遲數天。不僅支持北約作戰的訊息可能需要得到「北大西洋理事會」(North Atlantic Council)的批准，而且各個國家也可能會保留獨立審查的權利。將實際審查過程的因素納入資訊作戰計畫時間表，可以鼓勵官員在作戰週期中提早指定訊息和主題，並且制定瞭解備忘錄，以加速當前作戰期間新訊息的審核過程。在另一個@RegisKT帳號仗著其社群媒體上的人氣和造謠生非，使友軍各級總部陷入困境之前，這種進階的考量，得以賦予公共事務官與資訊作戰官權力，履行積極塑造資訊環境之職責。

作者簡介

Gregory M. Tomlin少校係美陸軍第一裝甲師第一史崔克旅級戰鬥部隊旅火力支援官，其擁有喬治華盛頓大學博士學位。

Reprint from *Joint Force Quarterly* with permission.