

虚拟

团队管理



REACHING ACROSS SPACE, TIME, AND
ORGANIZATIONS WITH TECHNOLOGY

— 21世纪组织发展新趋势

VIRTUAL TEAMS

[美] 杰西卡·利普耐克 / 杰弗里·斯坦普斯 著 JESSICA LIPNACK & JEFFREY STAMPS ●

ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE ●

经济管理出版社 ●

何瑛译 ●

《虚拟管理系列》丛书

虚拟团队管理

——21 世纪组织发展新趋势

(美) 杰西卡·利普耐克 著
杰弗里·斯坦普斯
何瑛 译

B2544/c8

经济管理出版社

选题策划: 杨世伟
责任编辑: 杨世伟 孟书梅
版式设计: 陈 力
责任校对: 孟赤平

图书在版编目(CIP)数据

虚拟团队管理: 21 世纪组织发展新趋势/(美)杰西卡·利普耐克、杰弗里·斯坦普斯著;何瑛译. —北京:经济管理出版社, 2001

ISBN 7-80162-254-5

I. 虚... II. ①杰...②杰...③何... III. 企业管理—研究 IV. F27

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 059805 号

虚 拟 团 队 管 理
——21 世纪组织发展新趋势
(美) 杰西卡·利普耐克 著
杰弗里·斯坦普斯
何 瑛 译

出版: 经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编: 100035)

发行: 经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

印刷: 世界知识印刷厂

880×1230 毫米 1/32 10.375 印张 250 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月北京第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

ISBN 7-80162-254-5/F·242

定价: 25.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社发行部负责调换。

通讯地址: 北京阜外月坛北小街 2 号 邮编: 100836

联系电话: (010) 68022974

著作权登记号：图字 01—2001—1676

Virtual teams: Reaching Across Space, Time, and Organization
with Technology.

Copyright©1997 by Tessica Lipnack and Jetfrey Stamps.

Published in the chinese language by arrangement with the John Wiley & Sons, Inc.

All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition Published by John Wiley & Sons, Inc.

序

虚拟组织是应用网络科技实行合作的一种形式，也是新经济时代的社会特征之一。跨越时空的类似于虚拟团队的，通过电话传真、信函等形式解决某个共同问题的合作组织形式其实早就存在，但是虚拟组织从来没有像今天这样普遍而重要，当我们从该书得知，市值达 50 亿美元拥有 17500 名员工，生产 400 多种产品的伊士曼化学公司是由 800 ~ 900 个相互关联的团队组成的巨大系统时，不得不为虚拟团队的作用而震撼。

虚拟团队管理是管理学的新课题。虚拟团队的基础是团队，因此虚拟团队并不排斥传统团队的管理规律，但虚拟团队的管理无疑面临新的问题与挑战。作者通过长期研究，总结近年来各国主要是美国虚拟团队管理的实践经验，为我们每一个准备迎接挑战的管理者提供了“雪中送炭”式的礼物。

该书的特点有三，第一是生动，通过一个个案例展示有关虚拟团队产生的原因、成果及组建原则；第二是知识面宽，从人类学、社会学、心理学、经济学的广泛视角研讨虚拟团队的规模、活动规律以及合作竞争关系；第三是系统，对虚拟团队的三要素——人员、目标、联系，以及参与、工作场所、生命周期、价值作了全面的论述。

正如作者所说，对虚拟团队的期望也不宜过高，过分依赖新型团队会出现“单打独斗”的孤立主义，破坏整个组织的结构功能。面对面的团队与跨越时空界限的虚拟团队并存的局面将长期

存在。

该书翻译质量比较高，专业、顺畅，感谢何瑛女士为我们及时提供管理前沿的成果。

黄津孚
2001 年 8 月

致 谢

一本书的写作是一项极其复杂的工程。我们很幸运地得到了许多同事的帮助，他们和我们共同致力于理解和研究虚拟团队这种新型组织。

吉姆·奇尔德是本书以及前两本书的主编和出版者，也是第一个对本书表示了高度兴趣的人。我们之间长期的合作鼓舞着我们继续进行研究和探索。本书的责任编辑珍妮·格拉瑟对本书给予了高度地关注和鼓励。有着长达两个世纪之久历史的 John Wiley & Sons 公司作为本书的出版商是我们最大的荣耀。

海军军官研究生院系统管理系的系主任鲁本·海瑞斯是我们的一个亲密的朋友，对虚拟团队这种新型组织的研究给予了前瞻性的、宝贵的指导。巴克曼实验室的主任鲍伯·巴克曼称之为“美国企业界保存完好的秘密。”也许这一秘密不久将公诸于众。

有很多人由于对虚拟团队这一课题有着浓厚的兴趣，所以花了大量宝贵的时间对本书的初稿进行审阅并提出了建议。正是由于他们所提出的中肯的建议，才使得本书的质量大大提高。这些人包括：凯西·艾伯蒂娜 (Kathi Albertini)，弗兰克·艾拉 (Frank Alla)，瑞克·伯尼森 (Rick Berenson)，唐·布朗 (Don Brown)，柯特·寇斯比 (Curt Crosby)，伯尼·戴克温 (Bernie Dekoven)，大卫·佩普 (David Paeper)，皮特·罗格斯 (Pete Royers)，卡里·西格尔 (Caryn Siegel)，孟瑞·威拉 (Gary Wheeler) 和彼得·威廉 (Peter Wiley)。在此对他们的贡献表示衷心的感谢。

对凯西·艾伯蒂娜和弗兰克·艾拉来说，是第二次为我们提供审阅服务。另外，我们还专程拜访了弗兰克、柯特、伯尼和普瑞，并与其进行了深入的交谈。大卫和卡里不惜宝贵的时间，从远道而来与我们就此专题进行了探讨。皮特是我的一个远房亲戚，从事编辑工作已有多年，有着丰富的理论和实践经验，在不久的将来他可能会另谋职业。彼得为我们所做的一切已经远远超过其职责范围。再一次向他们表示诚挚的谢意。

卡西和罗恩·科德斯是我们的同事和密友，与我们并肩奋战为本书的写作付出了艰辛的努力，他们坚信我们最终一定会取得丰硕的成果。同时，他们也给我们带来了无尽的欢乐。我们将其所著的《团队流》一书中的主要思想与本书的写作密切结合。朱迪·史密斯是我们的另一个远房亲戚，一直对我们的研究和进展状况给予足够的关注。20 多年来，每当我们去面访出版者时，都是由他来给我们提供住所。

在本书的写作过程中，我们面访了 75 个人。他们不惜自己宝贵的时间与我们一起就跨边界的组织这一复杂的课题进行了深入、广泛的探讨。他们是：

Rebecca Adamson, First Nations Development Institute;

Frank Alla, Management Insight Technologies;

Haluk Ariturk, The Acacia Group;

Fern Bachman, Jr., Apple Computer;

Victor Baillargeon;

Larry Banks, Hewlett – Packard;

Erik Boe, Apple Computer;

Antonia Bowring, Women' s World Banking;

C. Marlin Brown, Sun Microsystems Computer Company;

Don Brown, NASA/Johnson Space Center;

Harry Brown, EBC Industries, Inc. ;
Bob Buckman, Buckman Laboratories ;
Peter Buesseler, Minnesota Department of Natural Resources ;
Rita Cleary, The Learning Circle ;
Camen Criswell ;
Curt Crosby, Sun Microsystems Computer Company ;
Bill Crowley, SunExpress ;
Richard Date ;
Earnest W. Deavenport, Eastman Chemical Company ;
Bernie DeKoven, Mattel Media ;
Timm Esque, Intel Corporation ;
Susen Fagrelius, Susen Fagrelius & Associates ;
Mike Fraser, National Oceanographic and Aeronautics Administration ;
George Gates, Core - R.O.I. ;
David Gibson, SunService ;
Al Gilman ;
Diane Gilman, Context Institute ;
Loree Goffigon, Gensler ;
Rogier Gregoire ;
Georgene Hanson - Witmer, Boise Cascade ;
Nadia Hijab, United Nations Development Programme ;
Will Hutsell, Eastman Chemical Company ;
Jean Ichbiah, Textware Solutions ;
Sture Karlsson, Tetra Pak Converting Technologies ;
Rob Lau, Steelcase, Inc. ;
John E. S. Lawrence, United Nations Development Programme ;
Celestine Lee, SunService ;

Ed Lynch, Identity Clark County;

Jim Lynch, Sun Microsystems;

Kathleen Shaver Madden, Foundation for International Nonlinear Dynamics;

Pamela Martin, Apple Computer;

Ginger Metcalf, Identity Clark County;

Arch Miller, Executive Forum;

Jeff Morgan, Men's Health;

Charles T. Nason, The Acacia Group;

Ike Nassi;

Dan Nielsen, Voluntary Hospitals of America;

Aron Oglesby, Dance New England;

Lynda Popwell, Eastman Chemical Company;

Lealie Rae, Science Applications International Corporation;

Frank Reece, US TeleCenters;

Dennis Roberson, NCR Corporation;

Charlie Robertson, Red Spider;

Judi Rosen, CSC Index;

Rustum Roy, Pennsylvania State University;

Harry Saal, Smart Valley, Inc.;

Scott Simmerman, Performance Management Company;

Nova Spivack, EarthWeb;

John Steele, Eastman Chemical Company;

Brian Stenquist, Minnesota Department of Natural Resources;

Evelyne Steward, The Calvert Group;

Carie Strahorn, Boise Cascade;

W. R. Sutherland, Sun Microsystems;

Steve Teicher, Apple Computer;

Steve Tromp, First Community Bank/BankBoston;
Alison Tucker, Buckman Laboratories;
Valerie Veterie, Pfizer, Inc.;
Jim Vezina, Carnegie Group, Inc.;
Art Wagner, Blue Sky Advertising/Marketing, Inc.;
Irvania Waters, APM, Inc.;
Linda J. Welsh, Sun Microsystems;
Clay Wescott, United Nations Development Programme;
Cary Wheeler, Perkins & Will/Wheeler;
Scott Woods, SunService;
Yuriy Wowczuk, Wheeling Jesuit University;
Terrie Yearwood, Minnesota Department of Natural Resources; and
Tom Young, SunService.

另外, 还有许多人为我们与受访者的联系提供了帮助, 他们是:

Calvin Colbert, Voluntary Hospitals of America;
Rod Cox and Lynn Swartzlander, Executive Forum;
George Brennan, Bob Farkas, Debbie Moore and Lola Signom, NCR Corporation;
Patricia Fiske, Worldwide Partners;
Alex Kleinman, The Advisory Board Company;
Bahman Kia and Jose Cruz - Osori, United Nations Development Programme;
Barbara McConnville, Buckman Laboratories;
Tony Pribyl, Men's Health;
Patricia Sutton and Nancy Ledford, Eastman Chemical Company.
安妮·马拉斯科一直陪伴我们写完了关于网络组织的三部著

作，即《网络时代》、《团队网的形成》和《虚拟团队管理》，至此她已精疲力竭。安妮上高中二年级时我们开始着手写《网络时代》一书，现在她已上大学二年级了。洛里·施文克是一名出色的研究助手。

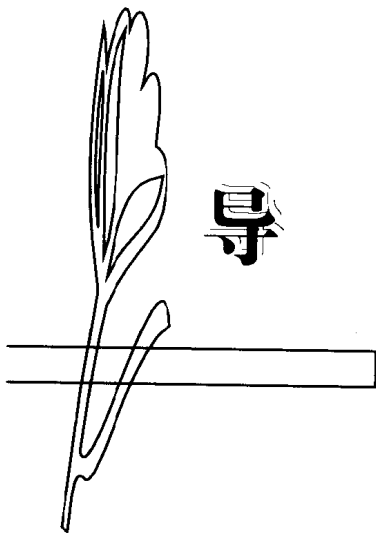
得克萨斯出版公司使《虚拟团队管理》这本书的出版不再是一个梦想。

麦克罗里·梅特卡夫和里萨·金博尔是两个很有洞察力的人，为本书的写作提供了很多思想的火花，在此对我的两位姐姐表示衷心的感谢。另外，阿尔·吉尔曼也是一个很有远见的，为本书的顺利完成做出重大贡献的人。

我们从一些客户和组织的实际经验中受益匪浅。特别要感谢的是苹果计算机公司的史蒂文·泰克和鲍姆·马丁，他们在实际工作中对虚拟团队管理这一课题进行了持续不断的探索和研究。波士顿银行和罗代出版公司的案例给了我们很大的启发。我们也要感谢我们的好友比尔·米勒、道格·帕克和凯尔·威廉姆斯，正是他们使得虚拟团队的合作成为可能。我们与卡尔弗特集团之间的友谊已经长达 15 年，他们教我们认识了虚拟团队的价值。

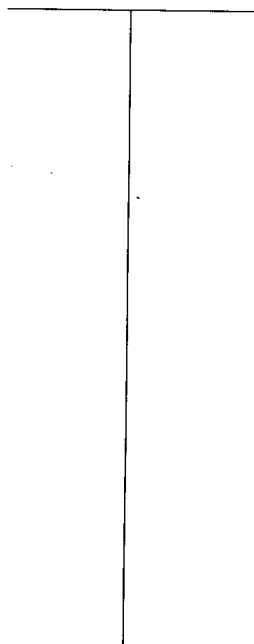
最后，值得一提的是我们的女儿莉莎和米兰达。自她们出生以来，我们夫妇一直致力于虚拟团队的研究，所以她们所了解的胜过任何人。

杰西卡·利普耐克
杰弗里·斯坦普斯
于马萨诸塞州
1997 年 2 月



导

论



我们从 1991 年开始致力于写作关于网络组织的三部著作,《虚拟团队》正是三部著作中的点睛之作。本书将为那些必须跨越空间、时间和组织,互相分工合作的小组提供许多将网络运用到实际工作中的建议。在对数百位来自各行各业的受访者进行询问之后,我们得知大多数人其实都要经常和位于工作地点五十英尺以外的人进行合作,因此为了更好的进行合作,远距离合作问题已经提上议事日程(见第一章)。

《虚拟团队》一书旨在探讨一种极端新颖并产生于网络时代的小组工作形态。这种边界的延伸以“人对人”作为活动的中心,形成组建大型网络组织的社会基本单位。同时,这种边界的延伸以组建任务小组的方式,遍布于最高管理阶层到最前线。互动网及关系网主要负责将小组联系在一起。

● 团队 (Teams): 本书将剖析如何把组织中最基本的单位——团队,转化为 21 世纪顶尖的、引人注目的新版本。本书的重点放在利用计算机和通讯技术,跨越边界进行工作的小组。这其实早已成为许多人日常的工作方式。

● 团队网^① (TeamNets): 在这之前于 1993 年所写的另一本书《团队网的形成》(The Team Net Factor) 中,我们重点是将网络作为一种组织形态,从小型团体、企业、联盟乃至国与国之间的各种角度来阐述。在本书中,我们使用“团队网”一词,旨在强调使人们回归到网络之中以及团队所具有的多层次的本质。本书并以实例说明如何使用网络来解决已经存在的老问题,提供了几种实际的解决方法,并且还可以激发新意。在全书中,有三章重点论述如何发展网络,另外几章则重点探讨小型公司网络。

● 网络 (Networks): 我们 1994 年出版的《网络时代》^② (The Age of The Network) 一书,总体概述了网络对人们带来的冲击及其所具有的战略地位。书中将信息时代的典型组织形态

——网络型组织，放入主宰上一个世纪的官僚体系、阶级制度和小组工作之中，藉此说明公司如何使用网络从而获得战略优势。书中还对这些灵活、超越边界的结构对原有的各个组织形态所带来的独特的价值进行了探讨。

从我们 1991 年开始致力于写作关于网络组织的三部著作中的第一本书至今，对网络的科技发展产生了直接的影响，又大大延伸了人们互相联系的选择范围。一个显而易见的例子就是现在我们每天都会多次见到这种地址：

请访问我们的网站：<http://www.netage.com>

在 20 世纪 90 年代初期还只有少数人理解的与计算机有关的名词术语，如今人人琅琅上口，例如互联网（Internet）、全球资讯网（World Wide Web）、超文件（Hypertext）、企业内部网（Intranets）等。这些技术以及其他相关科技大大提高了远距离团队的工作能力。

本书对这些分散各地并超越边界的组织进行探讨。这些分散各地并超越边界的组织借助于科技并使科技得到了迅速的发展。科技虽然扩大了我们的能力，但团体合作却仍属人类的能力。组织与科技关系中的人性面，也是《虚拟团队》一书探讨的焦点之一。

经验

我们的研究工作结合对人们的访问，以及我们多年来以顾问和参与者的身份，在组织内部和不同组织间工作的经验。

《虚拟团队》一书是我们个人的经验总结，因为我们一直采取跨越距离和组织边界的小组工作形态。

我俩的合作关系早在 1968 年就已萌芽，当时我们都还是牛津大学的学生，对本书相关研究便已展开。几年之后，我们成婚并搬进我们唯一的新家，拥有第一台个人电脑（王安电脑，600 型程式计算器），从此开始了我们以咨询和顾问为主的创业生涯。

虚拟团队正是我们 25 年来生活的方式。我们和成千上万的人合作，为各种部门的客户服务，例如，从数字设备公司（Digital Equipment Corporation）、国家长老教会（The National Presbyterian Church）到美国商务部（The U. S. Department of Commerce）等，完成了各式各样的工作。

自 1979 年以来，我们开始着手和人们进行广泛的交往，为网络组织的第一本书（《网络》^③（Networking），1982 年出版）搜集资料和信息，我们收获颇丰，取得了来自全世界的堆积如山的资料和信息。我们不但倾听世界上半数国家人们的心声，更亲自访问每一片土地的网络组织的工作者，连南极洲也留下了我们的足迹。

我们以作家、学者、演讲家、培训师以及顾问的多重身份，了解并参与了不同类型的组织。我们参与的方式多种多样，从短短几个小时的接触，到几天乃至长达数年之久的方案。我们扮演过的角色则包括以外来专家的身份进行访问、参与其中协助工

作、核心工作成员以及团队的领导者。我们也曾佩戴过客户公司的徽章、取得了进入公司内部计算机系统的密码，还在客户的公司大楼内拥有自己的办公室。另外，我们甚至还曾佩戴过客户的徽章。虽然这三部著作中的主要案例都来自于企业界，但是我们四分之一的研究和经验都涵盖了政府机关、非营利组织和群众组织。这些内容也是三部著作中的前两部所探讨的重点。（即 Networking, 1982 年出版和 Networking Book, 1986 年出版）^④。

理论与实践

从开始写作关于网络组织的三部著作以来，我们就一直在努力将所写著作与一个有理论系统支撑的连贯一致的概念架构进行整合。理论系统是指组织应用科学原理的原则和模式，而科学领域却有难以超越的边界。史坦普斯于 1980 年完成的博士论文正是以人类系统作为主题^⑤。系统原则有助于我们从各种不同的人类组织架构中识别出存在的共同模式，尤其是从新兴的组织形态中找到其核心特征。系统原则进一步为我们发展及测试了将近 20 年的网络组织模型，提供了强有力的基础结构。

理论极具有实用性，它可以使共享知识在最短时间内适用于各种独一无二的环境。理论提供前后一致、共享并以知识为基础的方式，发展及管理虚拟团队。理论还为测试创意以及增强和完善远距离合作的实际知识提供了一种架构。

我们原本在最初两本书中（即 Networking, 1982 年出版和 Networking Book, 1986 年出版）归纳出了 10 项网络结构和过程的原则^⑥，到了《团队网的形成》和《网络时代》两书中将网络结构和过程的原则浓缩为 5 项^⑦。由于尖端科技飞速发展，我们在