

探索如何将团队的基本原则运用于变化迅速的信息时代

VIRTUAL TEAMS

第二版

虚拟团队 成功的秘诀

——创建和运行虚拟团队的有效方法

〔美〕杰西卡·利普耐克 杰弗里·斯坦普斯 著
勇生 译



了解未来组织沟通的方向，
请对本书给予足够的关注。

本书对21世纪的组织来说至关重要

对那些想领导革命新潮流、跟上新时代以及了解组织发展趋势的人来说，这本书值得一读，因为它提供了很多有价值的信息以及有趣的故事。



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

VIRTUAL TEAMS

第二版

虚拟团队 成功的秘诀

——创建和运行虚拟团队的有效方法

〔美〕杰西卡·利普耐克 杰弗里·斯坦普斯 著
勇生 译



北京市版权局著作权合同登记：

图字：01-2014-2369

Virtual Teams: People Working Across Boundaries with Technology

Copyright©2000 by Jessica Lipnack and Jeffrey Stamps.

Published by John Wiley & Sons.

Chinese (Simplified Characters only) Trade Paperback Copyright©2014 by Economic & Management Publishing House.

Published by arrangement with John Wiley & Sons International Rights.Inc., USA

All Rights Reserved. This translation published under license.

图书在版编目 (CIP) 数据

虚拟团队成功的秘诀/(美) 利普耐克, (美) 斯坦普斯著; 勇生译. —2 版. —北京: 经济管理出版社, 2014.2

ISBN 978-7-5096-2957-4

I. ①虚… II. ①利… ②斯… ③勇… III. ①电子商务—企业管理 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 031838 号

组稿编辑: 勇 生

责任编辑: 勇 生 王格格

责任印制: 黄章平

责任校对: 陈 颖

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 720mm×1000mm/16

印 张: 16.75

字 数: 282 千字

版 次: 2014 年 3 月第 2 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-2957-4

定 价: 48.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

谨以此书献给我们的两个女儿
——米兰达·肖克利特·斯坦普斯和
伊莱扎·利普耐克·斯坦普斯

第一版致谢

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了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，也是第一位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的关注和鼓励。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·海瑞斯是我们的一位亲密的朋友，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。

很多人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，这是他们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位远房亲戚，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 Buessler, Minnesota Department of Natural Resources;

Rita Cleary, The Learning Circle;

Camen Criswell;

Curt Crosby, Sun Microsystems Computer Company;

Bill Crowley, Sun Express;

Richard Date;

Earnest W. Deavenport, Eastman Chemical Company;

Bernie DeKoven, Mattel Media;

Timm Esque, Intel Corporation;

Susen Fagrelus, Susen Fagrelus & Associates;

Mike Fraser, National Oceanographic and Aeronautics Administration;

George Gates, Core-R. O. I.;

David Gibson, Sun Service;

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, U. S. Tele Centers;
 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, Earth Web;
 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/Bank Boston;
 Alison Tucker, Buckman Laboratories;
 Valerie Veterie, Pfizer, Inc.;
 Jim Vezina, Carnegie Group, Inc.;
 Art Wagner, Blue Sky Advertising/Marketing, Inc.;
 Irvnia Waters, APM, Inc.;
 Linda J. Welsh, Sun Microsystems;
 Clay Wescott, United Nations Development Programme;
 Cary Wheeler, Perkins & Will/Wheeler;
 Scott Woods, Sun Service;
 Yuriy Wowczuk, Wheeling Jesuit University;
 Terrie Yearwood, Minnesota Department of Natural Resources; and Tom Young, Sun Service.

另外,还有许多人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 McConville, 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》的出版不再是一个梦想。

麦克罗里·梅特卡夫和里萨·金博尔是两位很有洞察力的人，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

第二版致谢

在许多人的大力帮助下，本书得以快速、顺利地出版。在此我仍然要感谢那些帮助第一版书顺利出版的人，他们的名字会以黑体字的形式出现。

在百忙之中接受我们面访的人包括：

Robin Abrams, Ventro;

David Anderson, SETI;

Keoki Andrus, The Launch Group;

Tom Botts, Shell U. K.;

Russ Baird, General Electric;

Joe Bonito, Pfizer Pharmaceuticals;

Harry Brown, EBC Industries;

Phil Carroll, Fluor Corporation;

Russ Conser, Shell Technology Ventures;

David Gensler, Gensler;

Steve Glovinsky, UNDP;

Meta Greenberg;

Al Gilman;

Loree Goffigon, Gensler;

Terry Heng, Motorola;

Mike Howland, Applied Knowledge Group, Inc.;

Hank Mckinnell, Pfizer, Inc.;

Bart Piepers, Concept-international;

Linda Pierce, Shell Oil Company;

Howard Rheingold;

Dennis Roberson, Motorola;

David Sibbett, Grove Associates;

Tom Steffens, U. S. Special Operations Command;

Bob Stone, Public Strategies Group;

Marcel Storm, Concept-international;

John Whyte, Ernst & Young International;

Gary Wheeler, Perkins & Will;

Carol Willett, Applied Knowledge Group, Inc.

太阳微系统计算机公司的一些成员通过互联网对我们的需求做出了及时的回应, 在此表示感谢, 主要包括: Sandy Belknap, Suzie Grace, Ed Hoff, Scott Johnson, Jim Lynch, John Mcevoy, Al Ormiston, Peter Pazmany, Daniel Poon, Terry Sheridan, Linda Short, Adrienne Whitmore, Lynda Kaye of Ketchum Thomas.

同时我们也要感谢巴克曼实验室的一些成员, 包括: Bob Buckman, Steve Buckman, Sheldon Ellis, Dean Didato, Mark Koskieniemi, Tim Meek, Drew Mohler, Edsen Peredo, Alison Tucker. 他们都接受了 Barbara McConville 为我们安排的面访。

三家客户给了我们提出观点进行测试的机会, 包括: Shell、Pfizer Central Group 以及 General Electric.

另外还要感谢大量的电子邮件以及对提出的问题做出快速回答的信件, 他们主要来自:

Jay Albany, Kozmo. com;

Peter Buessler, Brian Stenquist, Terri Yearwood, Minnesota 自然资源部;

John Kamensky, 国家业绩考核委员会;

Stewart Brand;

Sture Karlsson, Tetrapak;

John Lawrence, UNDP;

Will Hutsell, Nancy Ledford, 伊斯特曼化学公司;

Robert Gilman, Context Institute;

Allegra Fuller Synder, Jaime Snyder, Buckminster Fuller Institute;

Frank Starmer;

Imm Esque;

Steve Kelman;

William Himmelsbach, VHA Metro;

Richard Huntington, Ralf Maurer, Results Management Services;

Diane Lesner, Mohan Kumar, Motorola;

Oonagh Butler;

Pfizer;

Diane Wright, Ernst & Young International;

Darren Roberts, Gensler.

我们还要感谢 Henrik Bendix, Doug Engelbart, Leon Navickas of Centra, Annalee Saxenian 的大力协助。

我们与 Steve Teicher 共同在苹果公司对这些观点进行探索, Bernie Dekoven 是虚拟工作的领袖人物, 在虚拟工作中受益匪浅。

来自 Caucus Systems 公司的 Lisa Kimball 是我的同事和老朋友, 对我们的面访工作做出了极大的贡献, 她将员工及其思想进行有效连接和运用的能力是卓越的。

Peter Wiley 再次为我们介绍了许多主要的面访者。来自 Naval Postgraduate 学院的 Reuben Harris 依然是一位值得信赖的咨询师。

Patricia Nelson 和 Ike Williams 是我们在 Palmer 和 Dodge 的代理, 在 Hope Denekamp 的大力协助下, 本书的签约过程十分顺利。Jeanne Glasser 是本书的责任编辑, 他给予了我们许多建议和帮助, 使得本书能够由世界知名的 John Wiley & Sons 图书出版公司出版。

感谢你, Christine Furry, 正是你才使得本书的编辑出版过程十分顺利。

Anthony Antonuccio, Dan Bathon, Scott Benson, Bob Buckman, Adam Crescenzi, Jon Fleichmann, Frank Andryauskas, Bagelnet, David Haber, Tim Kilcoyne, Eric Lipnack, Jack, Mary Merselis, Mike Schield, Jay Riley, Ross Whiting, Bruce Bedford 对本书给予了极大的肯定。

我们的朋友和家人 Rosalind, Jake Joffe, Emily Lamont, Jean Nichols, Sylvia Nasar, Linda Russell, Judy Smith, Susan Stamps, Ron、Cathy Cordes, Kate, Ben Taylor, 等等, 对本书都做出了自己的贡献。

尤其要感谢的是 NetAge 公司的 Don Arnoudse, 他是我们的同事, 与我们一道建立了 NetAge 公司。Jennifer Chambers, Keith Ehrlich, Kate Harper, Dan Kaplan, Carrie Kuempel, Jeff Schriesheim, Annie Marascia 为本书的写作投入了大量的精力, 才使得本书画上了圆满的句号。这已经是 Annie Marascia 第四次与我们进行愉快的合作。Karl Grossner, Lisa Schiffman、Celia Wiley 都为 Net Age 公司的成功和本书的顺利出版尽了自己的最大努力。Bill 和 Pam Johnson 是我们撰写著作的早期和长期的支持者, 目前仍然与我们保持着密切的联系。

最后, 还要感谢我们的两个女儿——米兰达和伊莱扎, 她们现在已经完全长大。本书的出版象征着米兰达大学毕业和伊莱扎进入高中学习, 我

们的著作记载着她们的成长历程，这种爱和心情的愉悦是难以言表的。

杰西卡·利普耐克

杰弗里·斯坦普斯

于马萨诸塞州

2000年7月

目 录

导 论	1
变革	1
背景资料	2
出错	4
阅读本书的选择	5
需要更多信息的读者，请点击这里	7
第一章 形成——工作方式发生变化	9
转型者	9
电子太阳公司	14
感觉如何	16
“虚拟”一词的内涵	20
成长	25
第二章 网络——从部落到网络	29
信息时代的缘起	29
网络型社区	30
何谓旧？何谓新？	35
网络时代	38
管理	41
新的应用	42
个人的观点	44
第三章 团队——21 世纪的组织单位	45
我们的公司永远都不会关闭	45
团队 101	52

小型团体经历的四个时代	54
跨越边界	57
人员的边界	61
第四章 信任——虚拟关系	63
益处	63
两条道路，两种社会	64
新财富	69
不同时代的资本	72
建立社会资本	74
第五章 场所——家成为工作场所	81
太阳公司的 DNA	81
工作场所的转换	89
两种工作场所	96
第六章 时间——虚拟脉动	99
维度	99
竞标活动	100
飞行的五个阶段	105
生命周期	107
虚拟团队的“聚”与“散”	111
时间的延伸	114
第七章 目标——工作的原因	117
层级制的转变	117
权威	123
为什么要进行合作	126
实现目标	129
第八章 人员——冰上组合	135
“团队的力量大于个人的力量”	136
彻底改造政府	138
压力	141

成员	144
领导者	146
层级	150
第九章 联系——相互接触	155
跨世纪的联系	155
展望 2086 年	157
媒体时代的历史沿革	162
原子和比特	167
通信传播	171
第十章 组建——开始行动	175
参加旅行	175
七个步骤	177
再次开始, 萨姆	186
第十一章 航行——去计算机世界	187
虚拟团队空间	188
对整体的控制	192
第十二章 理论——虚拟团队的系统科学	197
周期性的图表	197
虚拟团队的模式语言	201
系统	205
灵捷的团队	209
第十三章 思维——将理想转化为现实	211
大脑	211
群体的思维方式	215
群体现实	218
思维空间	220
学习	223

第十四章 未来——前景展望	225
星星的制造者	225
寻找智慧	225
尚未开拓的领域	226
信任的岛屿	228
生态互联网	231
注 释	233