
前言

「給系統管理者的時間管理？」

嗯哼！

「你是說如何使用 PDA、vCal、行事曆伺服器和一些物品？」

並不全然。系統管理者應該都知道如使用那些東西，不需要看書。

「那麼，我們為何要買一本，市場上也有不計其數的時間管理書？」

因為它們很爛，不不，它們不爛，它們只是無法針對「我們」說。那些書只對一般人說，你我無法涉及。我是一個技客（geek）、系統管理者、網路工作狂。我的居家生活和工作沒兩樣，你應該看看我在家裝設的殺手級伺服器。一旦我完全搞定它之後，也要在工作場所裝一台一樣的。很少有職業像這樣。腦科醫生不會回家後，興奮地對他家的貓用新技術動手術，希望試驗成功，才能對病人使用新技術。

（噓，貓咪快離開這個房間）「我不會再讓你靠近我的貓了。」

聽好，我想告訴你的是，系統管理不是一種工作，而是一種生活方式。我們需要時間管理的書，對我們的生活方式說話，用我們語言並且也解決我們的問題。

「生活方式？」

生活方式、工作方式諸如此類。沒有其他工作，能一次把人們推向那麼多個領域。使用者經常以請求干擾我們，防止我們把任何事做好。電腦有它們自己的需求，把我們推向許多領域。我們的經理要我們把長期專案做好，但是卻又以快速修復的請求淹沒我們，防止我們做長期的專案！

在我們的領域裡，好的良師益友很少。如果我們的上司是技術出身，他可以指導我們技術上的問題，但是時間管理則沒辦法。如果上司是非技術人員，他無法指導我們，因為他「欠缺證據」要求我們工作。

「那麼你又有什麼資格呢？」

首先，在很久以前，我上了一堆時間管理的訓練課程。發現課程的 80% 不適用 SA，但是我保留那適用的 20%。然後過了幾年，我更精煉了我的技術，自己發展出很多方法，甚至以這個主題開研討會，這本書就是涵蓋了那些訓練。

「不過，你還是沒能說服我。」

讓我舉個例子，你知道直譯語言與編譯語言之間的差別，對吧？

「當然！直譯語言比較慢，因為它們每次看到程式碼，都需要重新解譯每一行。編譯語言花比較多時間把整個程式做前置處理，然後轉譯成機械語言，執行上要比相類似的直譯語言快很多。」

沒錯。

「所以你要我編譯我的生活？」

可以這麼做就好了。但是我們可以從編譯器學習很多事情，花一點前置時間，之後就不用重複一個行程許多次。例如，在一個以前的站台，更換備份磁帶是我的工作。這是在磁帶不貴，音樂撥放盒減少許多工作之前。我們有三個主伺服器在電腦室，外加八台小伺服器散佈在大樓裡。如果還剩下「很多空間」磁帶便不須更換，但是它花了我很長的時間，以及一大堆猜測工作去預測，是否可以跳過某台伺服器不用更換磁帶。如果我誤判明天備份需要更換空磁帶的多寡，有些伺服器就不能用，失敗很糟糕，我不要那樣！過程真的讓我感到壓力很大。於是，我察覺我像個直譯器，每天都要重臨每個步驟，對每個細節都很緊張。我需要做一次分析，並緊盯著那些判斷。

我做的第一個判斷是「磁帶很便宜，我的時間則不是。」因此，打算浪費磁帶換取時間，而不是試圖節省每一小段磁帶。

第二個判斷是「別為了小東西做苦差事。」與其讓那八台小伺服器的資料，到處散亂著，還不如集中在電腦室比較好。然而，我還是為它們感到緊張。我必須停止擔心（以及緊張）無關緊要的事情。SA 設定優先權有困難。

我決定需要再做一次分析，並每天再利用它。我需要像編譯語言取代直譯語言一樣：預先編譯一個決定並重複使用它。我的分析是，在電腦室的伺服器，幾乎每天都必須更換磁帶。因此，每天更換它們，不用再分析磁帶還剩下多少空白帶。如果浪費一些磁帶，我也不再管了。

然而，這些小型散亂各地的伺服器，很少需要更換。我將在每個星期一更換這些磁帶，外加任何因為磁帶錄滿而備份失敗的隔天。

「所以你決定了失敗也沒關係？」

我不再擔心完美，其實它不是問題。完美主意通常太誇張，並且實在浪費時間。

網際網路的發明者已經把它發揚光大了。他們知道，如果等到底層溝通連結完美，就永遠沒完沒了，所以開發出一些協定，不完美的地方也行得通。

「但是我的上司期望完美。」

事實上，你的上司也有些優先順序，他知道要做些取捨。在第 8 章將討論管理你的上司。

「請告訴我，你書裡的建議，不會關聯到編譯器和直譯器。」

喔，我保證不會。不會每件事都拿來比喻。但是，你將看到些重要的主題：

- 把用時間管理的東西都放在同一個地方。
- 大腦用於你正在做之事，其他則使用外部儲存裝置。
- 替定期發生的事情開發例行公事。
- 開發習慣和箴言以預作決策。

- 執行專案期間，注意力不要分散。
- 把這些工具用在工作以外的地方，以改良你的社交生活。

「你想做成一些好玩的縮寫嗎？」

絕對不會。現在的重點是，我替系統管理者的一些特定問題領域各自寫了一章。這些章次彼此相關。

《前言》

對本書和所談論主題的簡介。你現在正在讀。

第 1 章《時間管理原則》

為什麼我們如此特別？主要是因為我們碰到的干擾很多，而且我們要同時做的專案數量龐大。但是，不僅如此。本章簡介本書所用的原則。

第 2 章《專心對峙干擾》

本章會教你如何處理來打擾的客戶，又不會讓人覺得你是混蛋。不好好管理干擾，你是成不了事的。

第 3 章《例行公事》

本章教你如何把混亂變成例行公事。我們的工作充滿了混亂，無論何事，只要變成例行公事，就會少點混亂和壓力。當我們替我們的任務開發例行公事時，就會成為習慣，我們也不太可能會忘掉。

第 4 章《循環系統》

本章介紹「循環系統」，也就是管理你的工作表的方式。本章會教你如何把眾多需求擺在手中玩弄，又不會丟掉任何東西。即使有的盤子裡有 100 小時的任務量，也可以做好管理，一天只工作 8 小時。

第 5 章《循環系統：工作表與時間表》

本章的焦點是每日實際工作，運用循環系統，建立你的時間表和工作表。此外，也給你一些技巧和策略，以應付工作太多的情況。

第 6 章《循環系統：行事曆管理》

SA 有很多會議和約會。如果我們能妥善管理，不僅不會漏掉約會，還可以在我們的社交生活中安排更多樂趣。在本章，我要擴充循環系統，把行事曆包含進來。

第 7 章 《循環系統：生活目標》

本章教你如何找出長期目標（個人和職業），以及如何確保達成這些目標。10 年內你想到達什麼地位？如果你現在就做點規劃，就比較可能到達那兒。

第 8 章 《優先順序》

會變戲法的人可以玩弄很多東西，但是，當錯誤發生時，就得停止整個戲法。變戲法變到出神入化時，就知道該丟掉一兩個球，讓戲法重生，讓其他人可以繼續玩下去。本章，我會討論幾種排出優先順序的方式，讓循環系統可以運作得更好。

第 9 章 《壓力管理》

有關我如何學會壓力管理的短章次。

第 10 章 《email 管理》

我們都會收到一大堆 email。這裡有些實用技巧，可控制你接收成堆的 email。

第 11 章 《排除浪費時間的事件》

擁有更多時間的一種方式就是排除浪費時間的事件。本章中，我會談論如何找出浪費時間的事件以及予以排除。

第 12 章 《說明文件》

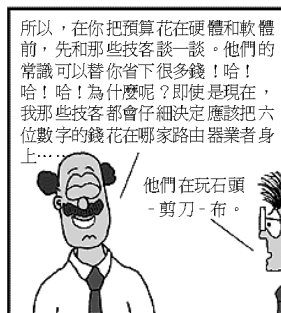
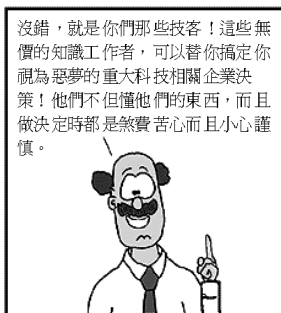
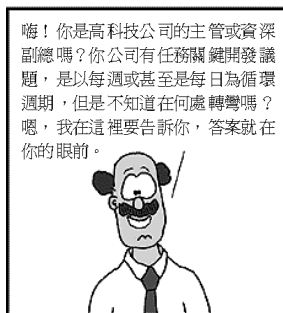
本章會探索撰寫文件而沒有痛苦的幾種方式。當我們撰寫文件時，以兩種方式協助時間之管理。首先，我們少花點時間去記什麼事該怎麼做，因為我們可以參考附註資料。其次，讓別人負責該任務會比較簡單一點，如此可完全從我們的工作表中移除掉。問題在於找到實際的方式，以養成撰寫文件的習慣。解決方案稱為 Wiki。

第 13 章 《自動化》

還有什麼會比讓電腦替你做事還要棒？即使你對程式設計懂得不多，今天就有很多新奇而簡單的方式可以著手自動化任務。本章說明一些方法，以少許工夫，大幅提升自動化。

《後記》

利用本書技巧後，會獲得一些空閒時間，此處提出一些該拿來做什麼的建議，以此作為結論。



如何閱讀本書？

「這些真的對我有幫助？」

絕對有！令人訝異的是，如果你閱讀本書，你的整體生活會立刻轉變，而且你所有問題都會解決。你的人看起來也會更好！

「真的？」

不是。這本書無法立刻解決你所有的問題。事實上，我希望你曾經和不少行銷人員打過交道，那麼你就知道，誰跟你說某項產品立刻有用，而且可以解決你所有的問題，絕對是謊話。

「那麼，這本書要做什麼？」

這本書會給你管理時間的框架。這個體系對我和其他人都能用，而且也可以用於你的工作型態。這些技巧會取代你那些老舊不良的習慣，換成較好的習慣。事實是，你花了一輩子發展出今天和你同在的壞習慣，但

是，要發展出良好習慣，也需要一點時間。事實上，心理學家告訴我們，新行為要做 21 天，才會變成習慣。

「好，我已經做 21 天了。」

嗯，對你來講，可能時間更長。我有跟你說過我首次使用時間管理的故事嗎？

「沒有。」

我參加一個兩天課程。一個月之後，我一個技巧也沒用。因為看起來要改變我的方式太費事了！然後，我忙了一個禮拜，要做的事我根本記不完。所以，我把拿出上課時收到的皮革筆記拿出來，掙扎著回想起一些技巧。使用課堂上的工作簿，我把應該學到的東西都湊合了起來。

「然後呢？」

那一天是我一輩子以來做最多事的一天，而且任務擺到後面再做，我也比較沒壓力。接下來幾個月，我一直回頭去看課程書籍，讓我的記憶保持新鮮，或者挑選出新技巧。那真是一場奮戰，但最後，那些技巧都變成第二天性。更重要的是，我發現系統管理專用的新技巧。很快地，我把技巧教給共同工作者，後來，我發現我在研討會當老師，現在，就成了這本書了。

「你努力做這些技巧前花了多久時間？」

大約一個月。大約一年。那得看是什麼技巧而定。我希望大家以這種方式使用這本書。你會讀這本書（一半都沒看），然後不斷回來找「新」建言。我花了好幾十年發展出壞習慣。把這些習慣停掉，再發展新習慣，需要花點時間。

你愈快起步，改變就愈快發生。今天就開始。

「嗯，那聽起來很好，但是，每隔五分鐘就有人來我的辦公室，我沒有時間讀這本書。」

那就對了。我們打個交道：我在第一章談論干擾之事，而你要答應我至少每項技巧都試一次。

「就這麼說定了。」

讀者

本書的對象是 IT 工作者、系統管理者、網路管理者、操作員、服務台人員、以及其他許多於 IT 業界有類似工作頭銜的人。這本書是針對職涯新手寫的，但是，業界老手也會發現這些技巧相當有用。如果你不覺得有時間讀這本書，你就需要這本書。

這本書不是針對程式設計師。試讀者告訴我說，程式設計師應該也會覺得這本書相當有用，但我覺得程式設計師有不同議題，因此，需要他們專用的書籍。如果你是程式設計師，可以買這本書，當成禮物送給支援你的系統管理者。如果包成禮物前你有偷讀，我也不會講。

關於本書

這是一本「技術」書籍。時間管理藝術可以用紙和筆做到，也可以用花俏的 PDA 做到。本書第一部份是協助你以基本的時間管理技巧，應付讓你無法把事做完的干擾，然後管理你的工作表，使得你不會忘記一大堆請求，能夠即時將其做完，或者至少根據你的優先順序把事情做完。本書會協助你把混亂、無規劃的活動轉變成易於使用的例行公事，如此就不太可能忘記了。在那之後，我會擴充技巧，教你如何用於管理你的行事曆 / 日記本、email、壓力、以及生活目標。最後，我會討論加快職涯發展的技巧：排除浪費時間的事件、使用說明文件節省你的時間、以及把你所做之事自動化，使其較少發生錯誤，而少花你的時間。

現在，你知道本書在幹什麼了，我也應該說明本書和什麼無關。本書和如何使用 PDA 無關，也不談個人資訊管理軟體如何使用。本書也不會比較 50 種工作表軟體套件。本書不是 PalmOS 或 Microsoft Windows Mobile 2003 Second Edition Operating System 的「漏失的文件」。這本書和你有關的事是，教你透過時間管理改善你的生活。

本書所做的假設

本書沒有對讀者的專業或技術層次做任何假設。然而，以前身在系統管理職涯的人，會覺得這本書很有用。你的工作壓力愈多，這本書的價值就愈高。

第 13 章有實際的程式範例，所以，需要預先具備一些知識，才能瞭解和利用這些範例，但是，一般管理者不會不知道這些東西。

字型慣例

由於本書保留了部份術語的原貌，為了避免讀者的混淆，我們運用了一些字型變化，讓讀者能輕易辨別詞彙本身的含意。

定寬 (**constant width**) 字型：

任何在程式碼中可能出現的元件，包括關鍵字、運算子、資料型態、函式名稱、變數名稱、類別名稱和界面名稱。

在 HTML 文件中出現的標籤 (tag)。

斜體字型 (*Italic*)

用於可被替代的部份。例如：

protocol://www.host.com:port/file#ref

代表其中的 protocol、host、port、file、ref 必須代換成實際有意義的值。

粗體字 (**bold**)

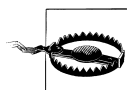
專有名詞。某些重要的術語在第一次出現時，會將其中文譯詞、英文全名、縮寫（不一定三者全部都有）用下列格式表示：

系統管理者 (**System Administrator, SA**)

某些有縮寫的術語，在後文再次出現時，會視情況以縮寫出現，不一定會使用較長的中文譯詞。此外，若是在內文中列舉多個項目時，為了顯目起見，會以粗體字來表示。



這個圖示指的是技巧、建言、或一般附註。



這個圖示指的是警言或警語。

使用程式範例

這本書是協助你把工作做好。一般而言，你可以在你的程式和說明文件中
使用本書的程式碼。除非你要重製重要的程式碼，否則無需取得我們的
許可。例如，使用本書片片斷斷的程式碼寫了一個程式，並不需要取
得我們的許可。但是，把 O'Reilly 書籍的程式範例燒成光碟片販賣或散
佈，就需要取得授權。引用本書的文句和範例程式碼來回答問題，不
需要取得許可。把本書大量的程式範例整合到你產品的說明文件中，則
需要取得授權。

雖然不是必要，但註明來源，我們會很感謝。註明來源通常包括書名、
作者、出版商、以及 ISBN。例如，「Time Management for System
Administrators by Thomas A. Limoncelli. Copyright 2006 O'Reilly
Media, Inc., 0-596-00783-3。」

如果你覺得你對書中程式範例的使用情況有別於上述情況，不用客氣，
盡量和我們連絡：permissions@oreilly.com。

線上資源

與本書相關的資訊，包括範例程式碼、相關資源連結、勘誤表，皆可在
本書的中文網頁取得：

例：http://www.oreilly.com.tw/product_network.php?id=a198

批評和建議

我們永遠樂意聽到讀者對出版品的意見，包括如何讓本書可以更好的建
議、指正本書的錯誤、或是讀者建議本書往後改版時，應該再加進來的
其它主題。以下是本公司的聯絡資料：

美商歐萊禮股份有限公司台灣分公司

電話：(02) 2709-9669 傳真：(02) 2703-8802

網頁首頁：<http://www.oreilly.com.tw>

電子郵件：mail@oreilly.com.tw

請以電子郵件的方式與我們聯絡，這會比電話和傳統郵件方便。如果您買到的書有印刷品質上的問題，或對書籍內容有疑義，或是發現錯字，請寫信到 mail@oreilly.com.tw 與我們聯絡，謝謝您！

誌謝

沒有 Chris Polk 的協助，本書寫不出來，她在情感和技術兩方面都協助我完成整個專案。每一章都受到她建言的影響。

感謝 David Blank-Edelman 寫了《序言》，而 Illiad 畫了一系列對使用者友善的漫畫。有你們兩位參考，我覺得倍感祝福。

我也想感謝 O'Reilly 員工的協助，特別是 Mike Loukides 把這個專案提案給 O'Reilly，而且協助界定此書的範疇，此外，David Brickner 讓本書定型而得以出版。David 讓這本書 OK，變成一本很棒的書。沒有他，我也辦不到。Marlowe Shaeffer 是我的製作編輯，讓這些書頁成真。感謝 O'Reilly 的每個人！

如果我看得比別人遠，那是因為我站在了不起人物的肩膀上。這些了不起的人物有：Mary Clark、Benji Feen、Doug Furlong、Trey Harris、Jennifer Joy、Andy Lester、R. A. Lichtensteiger、John Linderman、Les Lloyd、Ralph Loura、Tina Mancuso、Cliff Miller、Adam Moskowitz、Daisy Nguyen、Cat Okita、JP、Victor Raymond、Tom Reingold、Michael Richichi、Strata Rose-Chalup、Glenn Seib、Frank J. T. Wojcik、以及 David Malone，此外，我忘掉的人得說聲抱歉了！