

緒言

本單元會 重介紹電腦傳訊，讓你能通過國際網路的服務，提取資訊，應付各種商務上的需要，並與商業發展同步前進。

現在不少電腦的使用者都喜歡“上網”，有些人更為了“上網”才學習和使用電腦，到底什麼是“上網”？這個“網”指的又是什麼？簡單來說，你在家中通過網路設備（如數據機），首先把電腦連接到某個互聯網服務供應商（internet service provider）的電腦，然後再經由它連接到互聯網（internet）去，這便是“上網”，而這個“網”就是指互聯網了。通過互聯網，人們可以瀏覽網頁（web page）、收發電子郵件（email）、與他人交談等等，這都是吸引人們上網的原因。在本單元，你會認識到什麼是互聯網、它的用途及運作原理，然後會學習一些在互聯網上常用的程式；本單元亦會介紹在互聯網上的商業活動是如何進行，以及討論互聯網對社會的影響。

單元目標

修畢本單元後，你應能：

闡釋互聯網的定義、主要用途及運作原理；

闡述如何在互聯網上進行商業活動；

簡述互聯網上交易資料的確認及保安。

導論

現在互聯網的確是一個很流行的話題，愈來愈多人去學習及使用它，它不單是電腦界的專用技術，而且與我們的生活息息相關，不論是政府、商界、教育界，以及普通人，都以互聯網達到不同的目的。將來人們可能會儘量使用電子郵件，而少用郵寄及手寫書信；閱讀網上報紙，而少買報章；在網上購物，而少去逛公司；在家中看互動電視，而少去電影院。隨著互聯網及電腦的普及，人們的生活質素漸漸提升。這可能是自19世紀工業革命後，人類的生活模式另一個重要的轉變。希望你可以通過本單元學習及掌握有關互聯網的知識及應用技巧，從而迎接21世紀的資訊世界。

互聯網的概念及工具

本部分首先會界定什麼是互聯網，並敘述它的歷史和發展過程，然後介紹在互聯網上流行的活動，最後會解釋有關互聯網運作的細節，包括信息包交換、電腦及網域名稱，以及互聯網的各項協定。

互聯網的英文名稱是“internet”，“internet”一詞本身是簡寫，它的全寫是“Inter-connected Network”，意思是互相連繫的網路。有不少人誤以為它是“International Network”，即“國際網路”，其實是不正確的。這個網路在最初設計及使用時，主要在美國境內，並沒有什麼“國際”的意思，而且這個網路的設計目的，只是強調要連結不同的網路，並不是要令它“國際化”，只不過它在推出後廣受歡迎，才變為“國際”的網路。所以選擇“互聯網”作為中文譯名，較為合適，可以保留英文原來的意思；而用“國際網路”或“國際電腦網路”，只可以描述它（internet）是現在國際間使用的網路，但卻失去它原有的意思。

互聯網是一個全球性的龐大電腦網路，它把分布在世界各地的獨立電腦網路，通過數碼線、光纖、人造衛星等等的傳輸媒體連接起來，形成一個互相連結的體系，人們可以從中互相傳送不同形式的數據和資訊。互聯網可以說是一個連接各個電腦網路的主要骨幹，令到全球人類可以彼此分享資訊和其他電腦資源。

有人形容互聯網好像一條資訊超級高速公路（ information superhighway ），在這條公路上，資訊就好像汽車般高速地往來，你要學習如何在這條公路上，找尋自己需要的資訊，就好像要確定行車目的地一樣。

常用的聯網工具有萬維網（ world wide web, WWW ）、電子郵件（ email ）、聲音電子郵件（ voice email ）、新聞組（ newsgroup ）、檔案轉送協定（ file transfer protocol, FTP ）、ICQ（全名 I Seek You，詳情可見網址：< www.icq.com >）、互聯網電話（ internet phone ）、視像會議（ video conferencing ）。

互聯網的應用

現時，互聯網上的商業活動愈來愈頻繁，某些商業機構在互聯網上提供銷售及其他服務，以幫助業務的發展。例如有些超級市場設有網上購物服務，有些報章及刊物設有網上出版服務，吸引網上的讀者；但這些網上商業活動都只是這些機構眾多商業活動的其中一部分。但另一些商業機構，則完全依賴互聯網作為其唯一的銷售媒介。

估計到2003年，美國的網上商業貿易活動涉及的金額會高達1.3兆美元之多。在互聯網上經營生意，與普通的經營方法到底有什麼不同呢？下文會介紹由籌備、建立到經營一家網上商店（ web store ）的過程。

建立網上商店的方法

像普通的店舖一樣，網上商店在互聯網上也有它的位置，才可以讓客戶進入購物及付款。最流行的方法就是建立一些萬維網的網頁，令客戶可以瀏覽貨品的資料（如價錢、重量等），及填上在購物時有關的資料（如訂貨量、信用卡號碼等）；跟著客戶信用卡上的資料，便會轉送到一些安全伺服器（ secure server ）去核對真偽。核對無誤後，購物款項便會轉到商戶的戶口去，而商戶也會送貨給客人。這些網頁較為複雜，需要相當的時間去編寫，而其運作與安全伺服器的運作也需時測試。除此以外，你也需要購買軟件及硬件，聘請及訓練員工管理有關網上商店的運作，其中包括行政及技術上的管理工作。

其實以上的工作並不簡單，所以有些商戶會選擇把部分的工作，交由外面的專業人員負責。通常有以下兩類的處理方法：

1. 網上商店的大部分網頁，是儲放在商戶自己的萬維網伺服器中，當客戶通過網頁訂貨，信用卡的資料會送到外面的服務單位，進行查核及處理付款程序。
2. 所有的工作，由顯示貨品資料到客戶訂貨，及查核信用卡資料，全部交由外面的服務單位處理，而商戶只是負責送貨而已。

應用在網上商店的程式

不論是親自建立，或是聘請專人負責，軟件是支持網上商店運作的重要部分。現時有一類程式稱為網上舖面產生程式（web storefront creation software），例如 Cat@log Builder、Electronic Commerce Suite 及 Net.Commerce。這類程式與萬維網伺服器一同運作，讓客戶可以登記個人資料、登錄網頁、瀏覽商品資料、把物品放上虛擬購物車（virtual shopping cart）及訂購貨物。大多數的網上舖面產生程式都有不同功能的精靈（wizard）及儲存庫（library），讓建立者可以選擇舖面樣本（sample），及可以快捷地建立網上商店。另外，這種程式也會提供有關商務性的功能，例如計算稅款及運費、設計付款計劃，以及製作分析報告等。

如果你的網上商店是儲存在自己的萬維網伺服器中，你可以對網上舖面產生程式有較多的選擇，但是你如果只使用互聯網服務供應商的服務，選擇就會較少，因為大多數的互聯網服務供應商，只會跟其中一兩家出產網上舖面產生程式的公司合作，使用該公司的產品。所以你應先考慮使用那個網上舖面產生程式，才決定採用哪間互聯網服務供應商的服務。

另一方面，很多互聯網服務供應商容許使用共同閘道介面原稿（common gateway interface script，簡稱 CGI script），這是一些指令的組合，可以命令電腦完成某些工作。有不少的共同閘道介面原稿已寫好，它們可以代替網上舖面產生程式的主要功能。這些共同閘道介面原稿是供人免費使用的，不過它們有某些功能上的限制。第一，大多數的共同閘道介面原稿是由 PEARL 語言寫成的，當執行它時速度不算快，所以只能適合中小型的網

曲奇：是指一小段有關某網頁的資料，這些資料會儲存在網頁瀏覽者的硬盤上。曲奇可以幫助該網頁在將來辨認到網頁瀏覽者的身分。例如當我們進入某網上報章看了某幾類新聞後，我們的電腦會儲存有關這些資料的曲奇，日後該網頁可能會根據這些曲奇，建議我們先看什麼新聞。

上商店來處理低容量的資訊。第二，有些共同閘道介面原稿用了很多曲奇（cookies），這會對保安造成問題。

網上商店的設計



1. 請進入以下網址，瀏覽一下網頁。

商務網上書店< <http://www.cp1897.com>>

亞馬遜<<http://www.amazon.com>>

你認為哪個網頁較好？它是否符合以下原則？

商務網上書店網頁 亞馬遜網頁

色彩奪目

清單項目分類清晰

細節清楚

指示明確

提供尋找功能

其他

下面列出的是商務網上書店及亞馬遜的網頁：

圖1 商務網上書店網頁



(上圖蒙香港商務印書館惠允轉載。)

圖2 亞馬遜網頁



(上圖蒙Amazon.com, Inc.惠允轉載。© 2001 Amazon.com, Inc. All Rights Reserved. AMAZON.com is the registered trademark of Amazon.com, Inc.)

對於客戶來說，進行網上購物其實是要在某網頁內，瀏覽資料、用滑鼠按動某些按鈕，及輸入某些資料等。要針對這些活動，才可以設計出一家理想的網上商店。以下是一些有關設計網上商店的建議：

1. 使用色彩、聲音及影像等資訊吸引客戶。但這些資訊的容量不應過大，否則下載它們需要很長的時間，這會減低客戶瀏覽網頁的意欲。

2. 不應在同一個項目單 (menu) 上有太多選擇。太多選擇會令客戶感到厭煩，你可先把選擇分類，讓客戶先選大類，再選小類。
3. 使用虛擬購物車。客戶可先把要購買的東西放上虛擬購物車上，也可隨意更改車上的東西，最後才一次過訂購所有東西，這可令客戶在選購東西時較為方便。
4. 提供找尋功能。找尋功能讓客戶可以輸入不同的項目 (如貨品名稱、類別、產地) 來找尋某貨品的資料。
5. 指示要清楚，連結要齊備。當客戶進入網上商店的主網頁後，應可簡單地往來不同網頁，網頁要清楚地指示客戶如何運作。客戶可能從不同的位置進入網上商店，每一網頁也要有齊備的連結，去到不同的網頁，尤其是主網頁。
6. 列明運費、運輸時間等細節。因為網上商店的客戶是來自不同國家，有關運費及運輸時間的詳情，必須清楚。
7. 考慮使用不同的語言。如果有一定數量的客戶是用某種語言，應考慮為這些客戶設立另一組使用該語言的網頁，以供瀏覽。現時在萬維網上，有九成以上的網頁是使用英語的；而亞洲的語言，則以日語在萬維網上的使用率最高。

網上商店的銷售策略



2. 試進入一些香港的網上超級市場，觀察它們的運作細節。

網址：

百佳超級市場 < <http://www.parknshop.com/index.html> >

惠康超級市場 < <http://www.wellcomehk.com/delivers/> >

上面兩個網址，經登記用戶後，你便可以選購所需物品。

瀏覽過上述網站後，你對網上超級市場的運作應有初步認識。
下面列出百佳及惠康的訂購貨品網頁，以供參考：

圖3 百佳訂購貨品網頁



圖4 惠康訂購貨品網頁



以下會詳細介紹網上商店的銷售策略、付款方法等。

一般商店的銷售策略及方法，也適用於網上商店。以下是一些常見的銷售策略：

1. 提供不同方法讓客戶訂貨及付款。網上商店應該儘量接受不同的信用卡付款，以及提供多種訂貨的方法（如電話、圖文傳真等），這才令客戶感到方便。

2. 增加客戶對網上商店的信心。因為網上購物一般是先付款後送貨，而且“網上”會給人不實在、不安全的感覺，客戶一般都擔心被欺詐或資料被盜用。所以，增強客戶對網上商店的信心，是十分重要的。以下的方法可以增加客戶的信心：
- i. 列明網上商店經營者的電話號碼、地址等；
 - ii. 證明過去至今一直有良好的聲譽，例如證明有什麼機構曾在該網上商店購物；
 - iii. 提供貨物的品質保證。你可以聲明在網上購買到的貨物，如有問題可以更換或退款。這可增加客戶對貨物品質的信心；
 - iv. 可以在網頁內聲明商店已安裝網上交易保安系統，客戶資料已得到加密（encryption）。以亞馬遜（amazon.com）為例，他們在網頁上作出已安裝SSL保安系統（The secure server software）的聲明，而且在電腦屏幕的左下角會有一個鎖，顯示保安情況（show security information）。在未輸入任何資料進行交易前，鎖是打開的；輸入資料進行交易以後，鎖便會合上，客戶便知道資料已得到加密（你可進入<<http://www.amazon.com>>網頁看一看）；
 - v. 在TRUSTe及Verisign登記網上商店的網址。這兩個是網路上的組織，專責驗證及列明某些網址可信，讓客戶可以放心把個人資料（如信用卡資料）傳送去。在網上購物，客戶會擔心私隱被侵犯，所以要在這方面加強他們的信心。
-
3. 香港有哪一家機構擔當類似TRUSTe和Verisign的角色，核證網上商店是否可信？



香港也有類似 TRUSTe和Verisign的機構，核證網上商店是否可信，那就是香港郵政局。香港郵政局在2000年1月31日已成為香港的電子核證中心，為網上交易提供安全的環境。如果你有興趣了解這個電子核證中心的工作，你可進入<<http://www.hongkongpost.gov.hk>>網址，瀏覽有關網頁。

3. 提供個人化的服務。你可以根據已登記的客戶的個別喜好及需要，為他們提供不同的資訊及服務，例如每個客戶的購物紀錄及對貨品資料的瀏覽紀錄，可以反映出客人的喜好及需要，你可以定時將有關資訊寄給他們，吸引他們再次購物。
4. 提供售前及售後服務。客戶在購物前後，可能有很多問題需要解答。你可以通過電話、電子郵件、圖文傳真等媒體，解答客戶的問題。雖然時差的緣故，你不一定能馬上處理客戶的問題，但也不可令他們等候太久，一般要在二十四小時內作出回覆，否則會減低客戶對網上商店的信心或購物意欲。
5. 提供吸引人的價錢或其他優惠。很多客人選擇網上購物的其中一個原因，是認為網上商店的經營成本比普通商店低，所以貨物的售價也應較便宜。你要定一個合理的價格或以其他的優惠去吸引客人，否則他們在網上購物的興趣會減少。

接受訂貨的方法

有不少人擔心在網上訂貨，其個人私隱會容易在傳送過程中被人盜取作不法的用途。另一方面，有些人希望除了通過互聯網以外，可以用其他方法訂貨。所以客人在網上購物時，你應儘量提供不同的訂貨方法，讓他們找到一個最方便及令他們放心的方法。以下是常用的訂貨方法：

1. 安全訂貨表格

最基本的網上購物方法是安全訂貨表格（secure order form），客戶在一個網頁內，填上各項有關訂貨的資料，如貨物名稱及數量、收貨地址、客人的信用卡資料等，然後採用加密法把數據轉化為其他人不易明白的內容，才經

互聯網轉送出去。如果在轉送過程中，資料被盜取，也不怕內容外洩，因為已加密的內容外人無法明白。有關加密的內容，會在單元四介紹。

2. 電子郵件

客人可以使用電子郵件，把有關訂貨的資料寄給某家網上商店（信用卡資料除外），然後網上商店的員工可以通過電話，向客人取得信用卡資料。這做法可避免客人的資料在互聯網上被盜取。

3. 圖文傳真

你可以先讓客戶在網頁內填上有關訂貨的資料，然後把該網頁打印出來，最後以圖文傳真的方法，把訂貨資料送到網上商店去。使用這方法時，應設一個專責接收圖文傳真的電話，以免電話線路繁忙妨礙客戶傳真。

4. 電話

用電話訂貨是最直接的方法，但在網上購物的客戶，是來自世界各地的，由於時差的緣故，一日二十四小時都可能有來電訂貨。如果有某段時間你不能接聽電話，你可以使用電話錄音或聲音郵件（voice mail）服務。

現在有一個科技應用新趨勢，就是將電話與萬維網結合，例如使用AT&T的“click to call”服務，客戶可在網頁輸入自己的電話號碼，然後用滑鼠按某個按鈕，把這電話號碼送去該網頁指定的召喚中心代辦人（call centre agent），該代辦人便會打電話聯絡客戶，替他辦理訂貨的事宜。

5. 郵寄服務

雖然傳統的郵寄服務速度較為緩慢，但當上述的方法都不可行或不方便時，這是最後一個訂貨的方法。對於一些需要審慎處理的交易，有發信人簽署的文件是必要的，這就只能靠郵寄服務才能把這類文件送到有關公司。

付款的方法

在網上購物，客戶不會直接用現金付款，一般有以下幾種不同的付款方法：

1. 信用卡付款

使用信用卡付款，是現今最流行的付款方法。當收到從客戶送來的信用卡資料時，商戶要核對這些資料，當資料證實正確後，便送貨給客人。這個核對資料的工作，如果由人手處理，效率很低，只適合小型的網上商店。你可以使用自動核對信用卡資料的程式，如 ICVerify 來執行這項任務。ICVerify 通過網路連接到銀行及信用卡處理中心，它會從網頁中提取信用卡資料即時核對，並把款項轉入商戶的戶口。

另一種信用卡的付款方法，稱為安全電子交易（secure electronic transaction，簡稱 SET）協定，這是由 VISA 及 MasterCard 開發的，現在 American Express 也支持這協定。使用安全電子交易協定時，交易中所有資料會先加密才作轉送，而且會以數碼證明（digital certificate）確認參與某個交易的所有單位的身分，包括信用卡持有人、商戶及銀行。除了這協定外，現時還有其他公司（如 CyberCash、Verifone 及 First Virtual）提供保密資料傳送的服務。

CyberCash 及 Verifone 使用一個名為“wallet”的程式來傳送保密的資料。首先客戶在 wallet 程式輸入自己的信用卡資料，並得到一個加密的信息代表他的信用卡，信用卡號碼只儲放在 wallet 程式裡面，不會儲放在商戶或 CyberCash 及 Verifone 的伺服器中。客戶在網上購物後，wallet 程式只把代表某信用卡的加密信息轉送給商戶，商戶只需把這加密信息及其他資料送到 CyberCash 或 Verifone，然後由發卡銀行驗證信用卡資料的真偽，核對無誤後，便將款項過戶。

至於 First Virtual，它的用戶首先通過電話對話，向它提供信用卡的資料，然後每個用戶會得到一個 VirtualPIN，這是代表原本信用卡號碼的代號，以後用戶在網上購物時，就使用這個 VirtualPIN，而不再需要使用信用卡號碼了。在進行購物時，用戶會向商戶提供他的 VirtualPIN，然後商戶要求 First Virtual 作出核對，First Virtual 會向用戶發出電子郵件去確定該交易的真偽，當用戶回覆後，First Virtual 便發電子郵件給商戶，通知該交易已被確認，可以送貨給客人。

2. 電子貨幣

所謂電子貨幣（electronic cash 或 digital cash）其實是一些由銀行發出的字串，好像由銀行印發紙幣一樣。使用電子貨幣前，商戶及客戶都要向銀行開一個電子貨幣戶口，並從普通的戶口中轉帳一些金錢到這電子貨幣的戶口去，銀行便會給他們一個“錢包程式”來管理及轉帳電子貨幣。

當使用電子貨幣時，客戶會轉帳給商戶一些電子貨幣，相等於購物需付款的金額，然後商戶會向銀行核對電子貨幣的真偽，核對無誤便完成付款的過程。經過特別設計的電子貨幣，每次只能使用一次，以免在轉送的過程中被人複製再用。因為電子貨幣沒有使用者的私穩資料，所以它比使用信用卡安全。另一方面，電子貨幣很適合購買價錢低的貨品（如報章雜誌），使用起來就好像真正的貨幣一樣方便靈活。但目前電子貨幣的使用並不流行，只有少數的銀行及網上商店會使用或接受它。

3. 電子支票

電子支票（electronic check）的性質跟普通的支票差不多。在最簡單的情況下，客戶只要在網頁填上某些資料送給商戶，然後商戶根據這些資料，製作一張真正的支票，經銀行核對後便可將金額過戶。

有些公司，如 Redi-Check 會為網上購物的商戶及客戶，作進一步的電子支票核對服務。Redi-Check 會讓客戶先把有關他們的支票戶口資料記錄下來，然後每個客戶會得到一個使用者名稱及密碼，當客戶要購物時，先在商戶的網頁內填上這些資料，最後由 Redi-Check 核對。

4. 其他方法

目前網上購物仍是一種較新的購物方式，有不少人還未習慣上述的付款方法，不少客戶仍想用一些傳統的付款方法（如郵寄支票），所以網上商店的商戶也應接受這些方法，務求吸引更多客人。

4. 試比較上述各種付款方法的優點和缺點。



	優點	缺點
信用卡		
電子貨幣		
電子支票		

你可重溫上文，歸納出各種付款方法的優點和缺點。其實要判斷各種方法的優劣，方便程度、安全問題都是要考慮到的。

商業資料的保安措施

除了要避免資料在互聯網傳送過程中被人盜取，你也應防範儲存在伺服器的商業資料被人盜去。這些資料可能會被黑客（hacker）或不誠實的員工所盜取。如果資料是存放在與互聯網連線的電腦時，你需要加上防火牆（firewall）防止外人隨便進入，同時也要把重要的東西（如客戶的資料）進行加密，這才可保護商戶及其客戶的資料。

另一方面，你應定時進行資料的備份工作，並把備份存放在一個安全的地點，這可減少各種意外（如電腦病毒、火災）帶來的損失。

網上商店的宣傳方法

5. 如果你要開設網上花店，你會怎樣替你的網上商店宣傳？



跟普通的商店一樣，網上商店也需要進行宣傳活動。以下是一些網上商店常用的宣傳手法：

1. 在尋找器登記網址

很多互聯網使用者都會用尋找器，尋找他們需要的資料，所以網上商店的商戶應把他們的網址及有關資料，以及網上商店所屬的分類（directory），提交給運作尋找器的機構，並記錄在尋找器的數據庫中，那麼其他人便可以找到這些資料及瀏覽網上商店的網頁。

2. 在他人的網頁作宣傳

網上商店的商戶可以在一些與他們的商品有關的網頁上作宣傳，例如售賣電腦附件（如電腦檯）的網上商店，可以在售賣電腦的網頁上宣傳，及在該網頁設一個連結，連到自己的主網頁去。用這種方法宣傳，當然要先跟該網頁的商戶訂定協議，一般可以像登廣告一樣，給對方宣傳費；又或者經雙方同意，在彼此的網頁免費替對方宣傳。

3. 在新聞組作宣傳

在新聞組刊登新聞一般是免費的，網上商店的商戶可以選擇在一些相關的新聞組刊登新聞，為自己的網上商店作宣傳。在新聞中應提供網址，讓人們可以即時瀏覽該網上商店。

4. 定時更新網頁內容

如果想吸引更多人不斷進入你的網頁瀏覽，你要定時更新網頁內容，否則人們可能瀏覽過幾次後，發現沒有新資訊，便不想再瀏覽網頁。這就等於一般的商店為了吸引客人，要常常更換櫥窗的布置一樣。

5. 向舊客戶提供資訊

你可以向舊客戶提供最新或他們有興趣的資訊，用以維持與他們的關係，吸引他們再次前來購物。一般而言，你可以利用電子郵件向他們發放資訊，亦可在電子郵件中邀請他們進入網頁，瀏覽更多的資料。

6. 在其他媒體作宣傳

除了在互聯網上作宣傳外，如果經費足夠，你還可以在其他媒體宣傳，例如在電腦雜誌登廣告，亦可以在信封、信紙等東西印上網上商店的電郵地址及網址。

測試題一



在網上商店中，我們可以用什麼不同的方法訂貨和付款？

摘要

本單元主要討論有關互聯網的內容，首先界定什麼是互聯網，敘述它的歷史、它的用途及運作原理；然後介紹在互聯網上使用的軟件，包括網頁瀏覽器、電子郵件程式、新聞組程式、ICQ程式及FTP程式。此外，本單元亦闡述了有關網上商店的運作方法，包括建立商店、訂貨、付款等過程。

測試題答案

測試題一

在網上商店中，我們可以使用以下的方法訂貨：

1. 安全訂貨表格；
2. 電子郵件；
3. 圖文傳真；

4. 電話；
5. 郵寄服務。

在網上商店中，我們可以使用以下的方法付款：

1. 信用卡付款。這要配合安全電子交易的使用，或通過第三者作資料核對，如 CyberCash、Verifone及First Virtual；
2. 電子貨幣；
3. 電子支票；
4. 其他方法（如郵寄支票）。

參考書目

馬偉傑（1997）《Internet上網與應用入門》，香港：萬里書店。

梁有貞（1996）《全球電腦通訊網手冊》，香港：中華書局。

維納 阿里遜著，卜玉坤、馬瑛、陳麗輝譯（1997）《Internet商業應用入門》，香港：萬里書店。

Dahl, A & Lesnick, L (1996) *Internet Commerce*, Indianapolis, Ind.: New Riders Publication.

Janes, S D (1999) *Introduction to the Internet*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Lehnert, W G (1998) *Internet 101: A Beginner's Guide to the Internet and the World Wide Web*, Reading, Mass.: Addison Wesley Longman.

本校已盡力聯絡版權所有人，申請轉載有關材料，但有若干項目，至今仍未能與版權所有人取得聯絡。請有關人士／機構盡快與本校聯繫。