



افهم

6

20
26

تكنولوجيا

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الصف السادس الابتدائي

الفصل الدراسي الثاني



MR.Emad ELsayed

01007634484

MR.Emad.ICT

@Mr.Emad.ELsayed



تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

افهم
ICT
تكنولوجيا

أ. عماد السيد 01007634484

الصف السادس الابتدائي الفصل الدراسي الثاني
الوحدة الثالثة

الدرس الأول: الذكاء الاصطناعي وأخلاقيات استخدامه

الذكاء الاصطناعي AI: هو التكنولوجيا التي تمكن الآلات من استخدام بعض السمات البشرية، مثل التفكير المنطقي، لحل المشكلات.

تخيل أن الآلة تستطيع أن تفكر، وتحل المشكلات، وتتخذ القرارات مثلك تماماً!

كيف تتعلم هذه الآلات؟ يعتمد الذكاء الاصطناعي على شيء يسمى الخوارزميات.

والخوارزميات: خطوات مفصلة تتبعها الآلة لتتعلم وتقوم بحل المشكلات.

أدوات استخدام الذكاء الاصطناعي في حياتنا اليومية: الذكاء الاصطناعي موجود حولنا في حياتنا اليومية، وربما استخدمت بعض أدواته بالفعل!

1- فتح الجهاز بالتحقق من هويتك وفتح هاتفك.

مثال: فتح هاتفك الذكي باستخدام بصمة الوجه.

2- المساعدون الصوتيون: روبوتات رقمية تستخدم في الإجابة عن أسئلتك أو تنفيذ طلباتك عبر الصوت.

مثال: سيرري (Siri) أو أليكسا (Alexa).

3- فلاتر البريد الإلكتروني: أدوات تمنع الرسائل الخطيرة أو غير المرغوب فيها (البريد غير الهام أو الضار) من الوصول إلى بريدك.

مثال: صندوق بريدك الإلكتروني (Inbox).

4- أدوات معالجة اللغة: تساعدك في صياغة كتاباتك أو إجاباتك، وإرسال رسائل إلكترونية أو نصوص بشكل صحيح.

مثال: بعض أدوات البحث أو الكتابة الإلكترونية.

5- نوافذ الدردشة الآلية: نوافذ في مواقع الويب ترد عليك آلياً باستخدام ما يعرف بـ"روبوتات المحادثة".

مثال: خدمة العملاء في بعض المواقع الإلكترونية.

أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي بمسئولية: بما أن الذكاء الاصطناعي قوي جداً، فيجب أن

نستخدمه ونبينه وفق قواعد أخلاقية مهمة منها:

1- الشمولية: يجب أن تشمل أدوات الذكاء الاصطناعي جميع المستخدمين، وليس مجموعة محددة فقط فالجميع يجب أن يستفيد.

2- عدم التحيز: يجب أن تستند قرارات الذكاء الاصطناعي إلى الحقائق والبيانات، وليس إلى الآراء أو وجهات النظر الشخصية.

3- التحفظ (الخصوصية): يجب مراعاة خصوصية بيانات المستخدمين وأمانها عند تصميم هذه الأدوات، وألا تتسرب معلوماتك الشخصية.

4- الإفادة: يجب أن تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي لمساعدة المجتمع وجعله أفضل، وليس فقط لتحقيق مكاسب شخصية

ضارة أو التسبب في الغش.

5- المسؤولية: إذا أخطأت أداة الذكاء الاصطناعي، يجب على مصممها أن يعترف بالخطأ ويعمل على إصلاحه.

تدريبات على الدرس الأول

أولاً: ضع علامة (✓) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة غير الصحيحة:

- ١- الذكاء الاصطناعي هو التكنولوجيا التي تمكّن الآلات من استخدام السمات البشرية في حل المشكلات. ()
- ٢- يتطلب مبدأ الشفافية أن يكون مصمم الأداة مستعداً لشرح كيفية عملها. ()
- ٣- أدوات معالجة اللغة هي التي تساعد في صياغة الكتابة والرسائل الإلكترونية. ()
- ٤- من الأخلاقي إهمال بيانات مجموعة معينة من الناس عمداً عند تدريب أدوات الذكاء الاصطناعي. ()
- ٥- يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي في مواقع التواصل الاجتماعي اقتراح أشخاص للتواصل معهم. ()

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة من بين الاختيارات التالية:

- ١- ما الشيء الذي يحاول الذكاء الاصطناعي محاكاته في الآلات؟
 - أ- سرعة الصاروخ.
 - ب- السمات البشرية في حل المشكلات والمنطق.
 - ج- حركة السحب.
 - د- الإشارات الكهربائية في الدوائر.
- ٢- أي أداة ذكاء اصطناعي تُستخدم لحماية بريدك الإلكتروني من الرسائل الخطيرة؟
 - أ- المساعدون الصوتيون.
 - ب- أجهزة المنزل الذكية.
 - ج- فلاتر البريد الإلكتروني.
 - د- أنظمة الملاحظة الذكية.
- ٣- ما اسم الخطوات أو الصفات التي يعتمد عليها الذكاء الاصطناعي ليتعلم ويحل المشكلات؟
 - أ- الفرضيات.
 - ب- الخوارزميات.
 - ج- السجلات.
 - د- النماذج الإحصائية.
- ٤- أي مبدأ أخلاقي يمنع الذكاء الاصطناعي من اتخاذ القرارات بناءً على الآراء الشخصية؟
 - أ- الإفادة.
 - ب- المسؤولية.
 - ج- عدم التحيز.
 - د- الشفافية.
- ٥- ما الذي يتطلبه مبدأ "الشمولية" في أخلاقيات الذكاء الاصطناعي؟
 - أ- أن تُستخدم الأدوات من قبل مجموعة محددة فقط.
 - ب- أن تكون الأدوات جاهزة لشرح طريقة عملها.
 - ج- أن تشمل الأدوات جميع المستخدمين وليس مجموعة محددة.
 - د- أن تكون الأدوات محمية من الاختراق فقط.
- ٦- الذكاء الاصطناعي يجعل الآلات تستخدم المنطق و..... في حل المشكلات:
 - أ- الكتابة اليدوية.
 - ب- اتخاذ القرارات.
 - ج- السفر السريع.
 - د- الطباعة التلقائية.
- ٧- أي مما يلي يُعد من أدوات الذكاء الاصطناعي الشائعة؟
 - أ- آلة الخياطة اليدوية.
 - ب- تطبيقات الملاحة لإرشادك إلى وجهة ما.
 - ج- جهاز إرسال الفاكس.
 - د- الآلة الحاسبة التقليدية.
- ٨- الشيء الذي يعتمد عليه الذكاء الاصطناعي لتعلمه وحل المشكلات يُسمى:
 - أ- السجلات.
 - ب- الخوارزميات.
 - ج- السحب.
 - د- البيانات الوصفية.
- ٩- ما المبدأ الأخلاقي الذي يتعلق بضمان استفادة المجتمع من الذكاء الاصطناعي؟
 - أ- الشفافية.
 - ب- الإفادة.
 - ج- المسؤولية.
 - د- العدالة.
- ١٠- إذا كان الذكاء الاصطناعي يجمع معلوماتك الشخصية، فيجب أن يطبق مبدأ:
 - أ- الشمولية.
 - ب- الشفافية.
 - ج- التحفظ (الخصوصية).
 - د- الدقة.

ثالثاً: أكمل الجمل الآتية مما بين القوسين:

- (الإفادة - خصوصية - الذكاء الاصطناعي - الخطيرة - الهاتف - قواعد الأخلاق - روبوتات المحادثة)
- ١- يجب التأكد من أن مصمم أداة الذكاء الاصطناعي التي تريد استخدامها يتبع
 - ٢- يستخدم لفتح الهاتف بالتعرف على الوجه.
 - ٣- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لمساعدة المجتمع وليس فقط لتحقيق مكاسب شخصية يُعرف بـ
 - ٤- فلاتر البريد الإلكتروني تمنع الرسائل من الوصول إلى بريدك.
 - ٥- نوافذ الدردشة الآلية تستخدم
 - ٦- يجب مراعاة المستخدمين عند تصميم أدوات الذكاء الاصطناعي.
 - ٧- تستند قرارات إلى الحقائق والبيانات.



الدرس الثاني: التسوق والاستثمار عبر الإنترنت - كيف نختار الأفضل؟

التجارة الإلكترونية: هي عملية بيع وشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت.
المتاجر الإلكترونية: مع زيادة عدد المتاجر الإلكترونية وتنوع الخيارات، أصبح من الضروري استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لمساعدتنا في اتخاذ قرارات الشراء الصحيحة.
المستهلك: هو الشخص الذي يشتري السلع أو الخدمات.

أدوات البحث الرقمي التي يمكن استخدامها عند التسوق عبر الإنترنت:

✓ محركات البحث الذكية ✓ مواقع المقارنة الإلكترونية ✓ تقييمات وآراء المستخدمين

1- محركات البحث الذكية: عند البحث عن منتج معين، مثل "حقيبة مدرسية جديدة"، تستخدم محركات البحث الذكاء الاصطناعي لتحليل بياناتك السابقة وتفضيلاتك، فتقدم لك:

✓ اقتراحات مخصصة تناسب ذوقك. ✓ ترتيب النتائج وفقاً للأكثر ملاءمة أو الأسرع في التوصيل.

2- مواقع المقارنة الإلكترونية: تساعدك هذه المواقع عند شراء منتجات مثل الأجهزة الإلكترونية في:

✓ مقارنة عدة منتجات في مكان واحد.

✓ تقييم الجودة والسعر والميزات المختلفة لكل منتج لاختيار الأفضل.

3- تقييمات وآراء المستخدمين: قبل إتمام عملية الشراء، من المهم معرفة آراء الآخرين حول المنتج أو الخدمة:

✓ تقييمات المستهلكين: آراء المستخدمين أو الأصدقاء أو العائلة عبر الإنترنت.

✓ تساعد هذه التقييمات في قياس جودة المنتج والخدمة قبل الشراء.

الاستثمار الإلكتروني: كيف ندعم الشركات؟ الاستثمار الإلكتروني يتيح لنا دعم الشركات والمساهمة في نجاحها عبر شراء

الأسهم أو السندات الخاصة بها.

الأسهم والسندات:

الأسهم: عند شراء أسهم في شركة، فانت تصبح شريكاً بجزء صغير من هذه الشركة.

السندات: عند شراء سندات، فانت تقرض الشركة مبلغاً من المال.

تسمى الأسهم أيضاً بالأوراق المالية التي تمنحك حصة ملكية في الشركة

أسباب شراء الأسهم والسندات:

1- للمساعدة: لدعم الشركات التي نعتقد أنها تقدم شيئاً جيداً للعالم، مثل الشركات التي تحافظ على البيئة.

2- لتحقيق مكسب: الأرباح أو الفوائد التي تجنيها الشركة تعود على المستثمرين (حاملو الأسهم والسندات).

الاستثمار الأخلاقي والمستدام: من المهم أن نختار شركات للاستثمار فيها تتبع قواعد أخلاقية، مثل:

✓ أن تهتم بالبيئة. ✓ أن تكون إدارتها شفافة وموثوقة. ✓ أن تكون منتجاتها ذات جودة عالية.

وللتأكد من ذلك، يجب علينا مراجعة المواقع الإلكترونية الرسمية للشركات وتقييمات مصادر المعلومات الموثوقة.

تدريبات على الدرس الثاني

أولاً: ضع علامة (✓) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة غير الصحيحة:

- ١- التجارة الإلكترونية تُستخدم لتقديم الأعمال الخيرية. ()
- ٢- توفر المتاجر الإلكترونية خيارات محدودة. ()
- ٣- يُستخدم الذكاء الاصطناعي في المتاجر الإلكترونية للمساعدة على قرارات الشراء. ()
- ٤- يمكن لمواقع المقارنة الإلكترونية مقارنة عدة منتجات في مكان واحد. ()
- ٥- يُفضل قراءة تقييمات المستهلكين قبل شرائك أي منتج. ()
- ٦- عند شرائك لسندات من شركة معينة فإنك تصبح شريكاً في هذه الشركة. ()
- ٧- يمكنك تحقيق الأرباح بشراء الأسهم. ()
- ٨- يعتبر شراء الأسهم والسندات مثلاً على الاستثمار الإلكتروني. ()
- ٩- يُفضل الاستثمار في أي شركة تحقق المكاسب حتى إذا كانت لا تتبع القواعد الأخلاقية. ()
- ١٠- يجب مراجعة مواقع الشركات الرسمية بعد الاستثمار فيها. ()
- ١١- شراء الأسهم والسندات يعتبر دعماً للشركات. ()

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة من بين الاختيارات التالية:

- ١- ما اسم العملية التي يتم فيها بيع وشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت؟
 - أ- التجارة الإلكترونية
 - ب- الاستثمار الرقمي
 - ج- التسويق التقليدي
 - د- المقارنة السحابية
- ٢- ما الذي تستخدمه محركات البحث الذكية لتقديم اقتراحات مخصصة وتصنيف المنتجات حسب ملاءمتها للمستخدم؟
 - أ- حجم خط الكتابة
 - ب- الذكاء الاصطناعي
 - ج- تصميم الصفحات
 - د- الآلة الحاسبة
- ٣- عند شراء سهم في شركة، ماذا تصبح بالنسبة لهذه الشركة؟
 - أ- موظف
 - ب- مستهلك
 - ج- شريك
 - د- مقرض
- ٤- ما هي أهمية مراجعة المواقع الإلكترونية الرسمية للشركات قبل الاستثمار فيها؟
 - أ- للتأكد من لون شعار الشركة
 - ب- متابعة المنتجات الجديدة
 - ج- معرفة عدد موظفي الشركة
 - د- التأكد من القواعد الأخلاقية التي تتبعها الشركة
- ٥- ما هي وظيفة مواقع المقارنة الإلكترونية؟
 - أ- إخفاء أسعار المنتجات
 - ب- مقارنة مواصفات المنتجات وأسعارها في مكان واحد
 - ج- حذف المنتجات غير المرغوب فيها
 - د- تجميع تقييمات الأصدقاء والأقارب فقط
- ٦- التجارة الإلكترونية هي شراء وبيع السلع والخدمات عبر:
 - أ- الإنترنت
 - ب- البريد العادي
 - ج- السوق التقليدي
 - د- المكتبات
- ٧- ماذا تسمى الأوراق المالية التي تمنحك حصة ملكية في الشركة؟
 - أ- السندات
 - ب- الصكوك
 - ج- الأسهم
 - د- القسائم
- ٨- أي أداة تكنولوجية تساعدك على مقارنة الأسعار والمواصفات عند شراء جهاز تليفون محمول؟
 - أ- محركات البحث التقليدية
 - ب- مواقع التسوق
 - ج- مواقع المقارنة الإلكترونية
 - د- التطبيقات القديمة

- ٩- ما الذي يجب أن يراعيه المستثمر في الشركات التي يختارها لدعم البيئة؟
 أ- زيادة الأرباح فقط
 ب- أن تكون الشركة كبيرة جداً
 ج- أن تكون الشركة صديقة للبيئة وتتبع قواعد أخلاقية
 د- عدد الموظفين
- ١٠- لماذا تزايدت أهمية استخدام التكنولوجيا في اتخاذ قرارات الشراء عبر الإنترنت؟
 أ- لتقليل عدد الخيارات المتاحة
 ب- لأن كمية الخيارات والمنتجات أصبحت كبيرة جداً
 ج- لأن المتاجر أصبحت مغلقة
 د- لتسهيل السفر
- ١١- أي مما يلي يعد من أدوات الذكاء الاصطناعي التي تساعد المستخدم على شبكة الإنترنت؟
 أ- استخدام الآلة الحاسبة
 ب- محركات البحث الذكية
 ج- الكتابة باليد
 د- سماع الموسيقى
- ١٢- الشخص الذي يشتري السلع والخدمات يسمى:
 أ- المصمم
 ب- المبرمج
 ج- المستهلك
 د- المطور
- ١٣- الاستثمار في سندات شركة يعني أنك:
 أ- تحصل على سلع مجانية منها
 ب- تقرض الشركة مبلغاً من المال
 ج- تمتلك كل أسهم الشركة
 د- تستهلك كل منتجات الشركة
- ١٤- الاستثمار في أسهم شركة يجب أن يكون بغرض:
 أ- إهدار الأموال
 ب- التسبب في الغش للآخرين
 ج- دعم الشركة وتحقيق المكاسب
 د- تداول البيانات الشخصية
- ١٥- ما الذي تستخدمه محركات البحث الذكية لتصنيف النتائج التي تناسبك؟
 أ- لون المنتجات
 ب- أسماء المتاجر
 ج- تفضيلاتك وسلوكك السابق في التصفح
 د- صور الإعلانات

ثالثاً: أكمل الجمل الآتية مما بين القوسين:

(التكنولوجيا - آراء الآخرين - الخيارات - المستدام - المستثمرين - الإلكترونية - الأرباح - السندات)

- ١- عندما تشتري فانت تقرض الشركة مبلغاً من المال.
 ٢- الأرباح التي تكسبها الشركات تعود على
 ٣- بيع وشراء السلع عبر الإنترنت يُعرف بالتجارة
 ٤- تستخدم في المتاجر الإلكترونية للمساعدة على اتخاذ قرارات شراء صحيحة.
 ٥- تعتبر أحد أسباب شراء الأسهم والسندات.
 ٦- اختيار شركات للاستثمار فيها تتبع قواعد أخلاقية، يُعرف بالاستثمار
 ٧- قبل شراء أي منتج، من المهم معرفة
 ٨- التجارة الإلكترونية عالم واسع من

رابعاً: صل ما في العمود (أ) بما يناسبه في العمود (ب):

(ب)	(أ)
تعتبر مثلاً على تقييمات المستخدمين	١ محركات البحث الذكية
عند شرائها تصبح شريكاً في الشركة	٢ مواقع المقارنة الإلكترونية
ترتب النتائج وفقاً لأكثر المنتجات الملائمة لك	٣ آراء العائلة والأصدقاء
شراء الأسهم والسندات	٤ الأسهم
تقدم الميزات المختلفة لكل منتج	٥ الاستثمار الإلكتروني

١- (.....) ٢- (.....) ٣- (.....) ٤- (.....) ٥- (.....)

الدرس الثالث: التواصل الرقمي

من يقدم لنا خدمات الدعم؟ هناك أشخاص ومنظمات مستعدة لتقديم الدعم، عندما تحتاج إلى مساعدة

في أمر ما، سواء كانت مشكلة تقنية أو سؤالاً عن دراستك وهؤلاء هما خدمات الدعم.

مقدمو الخدمة التعليمية ESP-Educational Service Providers:

هي منظمات تقدم خدمات تعليمية متنوعة للطلاب والمعلمين، وقد توفر كتباً أو مواد تدريبية عبر الإنترنت.

على سبيل المثال: مكتبة الإسكندرية وبنك المعرفة المصري قد تساعدك في هذا المجال.

خدمات دعم العملاء: هي الخدمات التي تقدمها الشركات لمساعدتك في حل المشكلات أو الإجابة عن استفساراتك.

١- التواصل بالبريد الإلكتروني: يعد البريد الإلكتروني وسيلة رسمية ومهنية للتواصل وهو الخيار الأفضل للتواصل في الحالات التالية:

✓ إذا كانت مشكلتك تحتاج إلى شرح طويل.

✓ إذا كنت تريد وثيقة رسمية.

نصائح لكتابة بريد إلكتروني:

- **عنوان واضح Subject:** اكتب عنواناً واضحاً وموجزاً لرسالتك، حتى يعرف المستلم هدف الرسالة.
- **التواصل بلغة تتسم بالاحترام:** ابدأ الرسالة بتحية رسمية ومحترمة (مثل: تحية طيبة وبعد)
- **التعبير عن الغرض:** اذكر بوضوح سبب تواصلك وما تحتاجه من معلومات.

٢- نوافذ الدردشة الآلية Chatbots: هي برامج تعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي، ومصممة للرد على الأسئلة مباشرة عبر الإنترنت.

مثل في بعض الأحيان، قد تدخل إلى موقع ويب وتجد نافذة صغيرة تظهر لك تسالك: «مرحباً، كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟».

مميزات نوافذ الدردشة الآلية:

السرعة: توفر لك إجابات سريعة، وغالباً ما يتمكن مقدمو الخدمة من الرد عليك خلال ٢٤ ساعة

إذا احتاج الأمر إلى تواصل بشري.

الدقة: نظراً لأنها روبوتات وليست أشخاصاً حقيقيين، فمن الضروري أن تعبر عن طلبك بدقة ووضوح.

فإذا لم تكن أسئلتك واضحة، فلن تحصل على إجابات دقيقة.

٣- وسائل أخرى للتواصل: بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والدردشة، يمكنك التواصل مع مقدمي الخدمات من خلال:

✓ **نوافذ التواصل الهاتفية:** التحدث مباشرة مع موظف الدعم.

✓ **زيارة مكاتب الدعم:** الذهاب إلى مقر المؤسسة لتقديم طلبك.



تدريبات على الدرس الثالث

أولاً: ضع علامة (✓) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة غير الصحيحة:

- () ١- أفضل وسيلة للتواصل إذا كنت بحاجة إلى شرح تفصيلي ومهني لمشكلة ما هي البريد الإلكتروني.
- () ٢- نوافذ الدردشة الآلية هي أفضل وسيلة دائماً للتواصل مع المشكلات المعقدة.
- () ٣- تقييمات المستهلكين عبر الإنترنت تعتبر أداة مساعدة في تقييم جودة السلعة قبل الشراء.
- () ٤- رسائل مواقع التواصل الاجتماعي هي الطريقة الأنسب دائماً لتقديم معلومات دقيقة ومهنية.
- () ٥- العنصر الأهم لتمكين المستلم من تحديد هدف الرسالة في البريد الإلكتروني هو عنوان الرسالة Subject.

ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة من بين الاختيارات التالية:

- ١- ما هو اسم المنظمات التي تقدم الدعم للطلاب والمعلمين في مجال التعليم؟
 - أ- مقدمو الخدمة التعليمية ESP
 - ب- خدمات النقل العام.
 - ج- شركات البيع بالتجزئة.
 - د- مراكز التدريب الرياضي.
- ٢- ما أهمية وجود عنوان واضح في رسالة البريد الإلكتروني؟
 - أ- لزيادة حجم الرسالة.
 - ب- لتغيير لون الخط.
 - ج- ليعرف المستلم الهدف من الرسالة.
 - د- لإضافة صور.
- ٣- ماذا تُسمى برامج الدردشة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على مواقع الويب؟
 - أ- المساعدون الصوتيون.
 - ب- تطبيقات الملاحة.
 - ج- البريد الإلكتروني.
 - د- نوافذ الدردشة الآلية Chatbots
- ٤- لماذا يجب أن تكون أسئلتك دقيقة وواضحة عند استخدام نافذة الدردشة؟
 - أ- لكي تستغرق وقت أطول.
 - ب- لتسريع الجهاز.
 - ج- لكي تقلل استخدام الإنترنت.
 - د- لكي تحصل على إجابات دقيقة.
- ٥- ما أول خطوة يجب أن تبدأ بها عند كتابة محتوى رسالة البريد الإلكتروني؟
 - أ- البدء بتحية رسمية ومحترمة.
 - ب- كتابة المرفقات.
 - ج- إنهاء الرسالة بتوقيعك.
 - د- إضافة صور.
- ٦- يعد البريد الإلكتروني وسيلة للتواصل:
 - أ- غير رسمية.
 - ب- عشوائية.
 - ج- رسمية.
 - د- شخصية فقط.
- ٧- إذا كانت مشكلتك تتطلب إجابة سريعة جداً، فما الخيار الأفضل؟
 - أ- إرسال فاكس.
 - ب- رسالة تقليدية عبر البريد الإلكتروني.
 - ج- نافذة الدردشة.
 - د- كتابة الرسائل المكتوبة.
- ٨- ما الشيء الذي تستخدمه نوافذ الدردشة لتفهم أسئلة المستخدمين؟
 - أ- برامج مصممة بالذكاء الاصطناعي.
 - ب- الآلة الحاسبة.
 - ج- محرك أقراص صلبة.
 - د- المتصفح.
- ٩- ما الجزء الذي يجب أن تحدد فيه هدف رسالتك من البداية في البريد الإلكتروني؟
 - أ- توقيع الرسالة.
 - ب- بداية التحية.
 - ج- محتوى الرسالة.
 - د- عنوان الرسالة Subject
- ١٠- اذكر ميزة واحدة لنوافذ الدردشة مقارنة بالبريد الإلكتروني:
 - أ- وسيلة أكثر رسمية.
 - ب- الرد الفوري.
 - ج- مناسبة لشرح المشكلات الطويلة.
 - د- صعوبة الاستخدام.

ثالثاً: أكمل الجمل الآتية مما بين القوسين:

- (روبوتات - البريد الإلكتروني - تحية رسمية - الإنترنت - نوافذ الدردشة - مكاتب الدعم - سريعة)
- ١- توفر نوافذ الدردشة الآلية إجابات
 - ٢- يمكنك التواصل مع مقدمي الخدمات من خلال زيارة
 - ٣- نوافذ الدردشة الآلية تُعتبر
 - ٤- يُعتبر وسيلة رسمية ومهنية للتواصل.
 - ٥- ابدأ رسالة البريد الإلكتروني الخاصة بك بـ
 - ٦- الدقة إحدى ميزات
 - ٧- مقدمو الخدمات التعليمية يقدمون مواد تدريبية عبر