Mục Lục

[A. Tình huống 1](#_Toc413516234)

[B. Phân tích tình huống 2](#_Toc413516235)

[1. Xem xét dưới quan điểm đạo đức 2](#_Toc413516236)

[2. Mô tả cụ thể tình huống 2](#_Toc413516237)

[*a. Tình huống ở đây được thể hiện như sau:* 2](#_Toc413516238)

[*b. Các bên liên quan và vai trò của họ* 2](#_Toc413516239)

[3. Chỉ ra các vấn đề liên quan đến đạo đức trong tình huống 3](#_Toc413516240)

[*a. Các vấn đề liên quan đến đạo đức ở trong tình huống này là :* 3](#_Toc413516241)

[*b. Các mối quan tâm lo ngại khác:* 3](#_Toc413516242)

[**4. Sử dụng các kỹ năng luận giải vấn đề đạo đức.** 4](#_Toc413516243)

[**5. Thảo luận, tham khảo ý kiến với đồng nghiệp và các bên liên quan.** 5](#_Toc413516244)

[**6. Sử dụng các phương pháp phân tích khác nếu cần thiết.** 5](#_Toc413516245)

[*a.* *Thực hiện phân tích chuẩn mực nghề nghiệp* 5](#_Toc413516246)

[*b.* *Thực hiện phân tích vai trò của các bên liên quan* 5](#_Toc413516247)

[*c.* *Thực hiện “phân tích học thuyết về đạo đức”* 6](#_Toc413516248)

[**7. Rút ra kết luận về vấn đề đạo đức trong tình huống.** 6](#_Toc413516249)

[8. Rút ra bài học 6](#_Toc413516250)

# A. Tình huống

Tình huống được đặt ra như sau:

Một nhà cung cấp dịch vụ internet phổ biến phục vụ đăng kí trực tuyến. Bất kể người dùng nào với một modem đều có thể quay số với mạng Homelink (mạng liên kết gia đình) và đăng kí dịch vụ Internet từ máy tính của họ. người dùng không biết những thông tin gì là một phần của đăng kí, Homelink quét ổ cứng của họ đánh giá hệ thống của họ cho các cơ hội tiếp thị phần mềm mới tiềm năng.

# B. Phân tích tình huống

## 1. Xem xét dưới quan điểm đạo đức

Trước khi bắt đầu phân tích vấn đề đạo đức của tình huống trên, chúng tôi bắt đầu từ việc “xem xét tình huống trên dưới quan điểm đạo đức ”. Điều đó có nghĩa rằng chúng tôi sẽ xem xét, nhìn nhận các vấn đề trong tình tình huống một cách công bằng và khách quan nhất, cố gắng lờ đi bất cứ sự thiên vị nào hoặc bất kì định kiến nào để có thể có một phán xét toàn diện và cách xử lý tình huống công bằng.

Trước tiên chúng tôi xác định hành động của công ty cung cấp dịch vụ internet là không chấp nhận được. Sau đây chúng tôi sẽ đi vào phân tích rõ tình huống để các bạn có thể thấy được điều đó.

## 2. Mô tả cụ thể tình huống

### *a. Tình huống ở đây được thể hiện như sau:*

Một nhà cung cấp dịch vụ internet cung cấp các dịch vụ internet cho người dùng, bất kì người dùng nào sử dụng internet cũng có thể quay số với mạng Homelink để đăng kí các dịch vụ internet của công ty đó thông qua máy tính của họ. khi đăng kí dịch vụ người dùng không biết các thông tin nào của mình là một phần của đăng kí. Các công ty cung cấp dịch vụ này quét các thông tin trong ổ cứng người dùng kể cả các thông tin không phục vụ cho việc triển khai các dịch vụ mà chưa có sự đồng ý của người sử dụng . Công ty này đã sử dụng các thông tin lấy được từ ổ cứng của người dùng và đánh giá hệ thống để phục vụ cho việc đưa ra các phần mềm tiếp thị mới tiềm năng.

### *b. Các bên liên quan và vai trò của họ*

* Các yếu tố con người:
* ***Người sử dụng dịch vụ***: người dùng sử dụng các dịch vụ của công ty, để có thể sử dụng các dịch vụ người dùng phải đăng kí và quay số với mạng Homelink thông qua máy tính, nhưng ở đây người dùng không biết những thông tin là một phần của đăng kí có nghĩa là bên công ty không cung cấp các thông tin cần thiết yêu cầu người dùng khi đăng kí.
* ***Nhà cung cấp dịch vụ***: cung cấp các dịch vụ thông qua mạng Homelink, họ thu thập dữ liệu người dùng bằng cách sử dụng công cụ Homelink để quét các thông tin trong phần cứng máy tính của người dùng và đánh giá hệ thống của người dùng. Họ sử dụng các thông tin này phục vụ cho mục đích, cơ hội tiếp thị phần mềm mới tiềm năng .
* Các yếu tố phi con người
* Phần mềm Homelink quét thông tin và đánh giá hệ thống của người dùng: là phần mềm quét và lấy các thông tin trong ổ cứng máy tính của người dùng; và sử dụng để đánh giá hệ thống của người dùng.
* Mạng HomeLink: mạng liên kết gia đình, cung cấp đường truyền dữ liệu và các dịch vụ internet từ công ty đến người dùng và ngược lại cung cấp đường truyền dữ liệu từ người dùng đến công ty cung cấp dịch vụ
* Máy tính: dùng để đăng kí các dịch vụ internet với công ty
* ổ cứng: lưu trữ các thông tin của người dùng
* các phần mềm tiếp thị:là sản phẩm được tạo ra dựa trên các thông tin lấy được từ người dùng và việc đánh giá hệ thống của người dùng với mục đích tiếp thị các sản phẩm tiềm năng, cần thiết đến người tiêu dùng.

## 3. Chỉ ra các vấn đề liên quan đến đạo đức trong tình huống

### *a. Các vấn đề liên quan đến đạo đức ở trong tình huống này là :*

* Công ty cung cấp dịch vụ internet này đã sử dụng phần mềm để lấy các thông tin từ trong ổ cứng máy tính của người dùng mà chưa được sự cho phép của người dùng thế này là không đúng. Công ty này đã vi phạm đạo đức về việc copy sao chép các thông tin các nhân, riêng tư của người người phục vụ cho công việc, lợi ích của mình.
* Công ty cũng không cung cấp bất kì thông tin gì mà công ty lấy từ người dùng để phục vụ cho việc đăng kí sử dụng dịch vụ.
* Người dùng cũng vô tâm, và thiếu trách nhiệm trong việc đăng kí, không tìm hiểu, quan tâm xem những thông tin nào của mình đã được cung cấp cho việc đăng kí, do vậy dẫn đến không kiểm soát được các thông tin riêng tư của mình bị lấy đi. Nếu như có những thông tin quan trọng bị lấy đi và phục vụ cho những mục đích xấu thì sẽ rất đáng lo ngại.
* Phần mềm Homelink là phần mềm quét ổ cứng từ máy tính của dùng và đánh giá hệ thống của họ, là phần mềm sao chép trái phép thông tin và đời sống các nhân của người dùng. Điều này là không đúng.
* Việc công ty lấy toàn thông tin cá nhân của người dùng trong ổ cứng được truyền qua mạng Homelink dẫn đến rất nhiều rủi ro có thể gặp phải. Các hacker đen có liên kết với mạng có thể lợi dụng sơ hở lấy đi các thông tin cá nhân của dùng phục vụ cho các mục đích sai trái. Điều này rất mất an toàn về thông tin của người sử dụng dịch vụ của công ty.

*b. Các mối quan tâm lo ngại khác:*

* Công ty cung cấp dịch vụ internet đã sử dụng phần mềm sao chép và đánh giá hệ thống của người dùng với mục đích không xấu không gây hại đến cá nhân hay tổ chức nào. Việc thu thập thông tin này nhằm tạo ra các phần mềm tiếp thị các sản phẩm mới tiềm năng mà người dùng đang có nhu cầu hoặc đang hướng đến, và giúp cho các sản phẩm đến gần người tiêu dùng hơn, giúp cho người dùng dễ dàng lựa chọn các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mình dựa trên sự đánh giá và phân tích các thông tin lấy được từ dùng.
* Phần mềm tiếp thị được tạo ra là một phần mền có ích, nó mang đến nhiều lợi ích cho người tiêu dùng.

## **4. Sử dụng các kỹ năng luận giải vấn đề đạo đức.**

Đầu tiên chúng ta hãy quan sát tình huống phần đăng kí dịch vụ của người dùng. Người dùng muốn sử dụng các dịch vụ của công ty họ chỉ cần có một modem kết nối mạng để quay số với mạng homelink và đăng kí dịch vụ qua máy tính của họ là được. Khi đăng kí dịch vụ người dùng không biết những thông tin nào là một phần của đăng kí do đó người dùng không kiểm soát được các thông tin mình đã cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ. Người dùng đã quá tin tưởng vào nhà cung cấp dịch vụ và nghĩ rằng họ sẽ không lấy thông tin của mình làm gì. Do vậy mà nếu như những thông tin riêng tư và đời sống cá nhân của người dùng không may bị lọt gián tiếp ra ngoài (ví dụ như bị hacker lấy cúp được khi được truyền đi trên mạng) hay một nguyên do nào khác nữa sẽ ảnh hưởng đến lợi ích không nhỏ và cuộc sống của người dùng sử dụng. Do vậy, vì người dùng thiếu cẩn trọng nên người dùng cũng phải chịu một ít trách nhiệm.

Tiếp theo chúng ta xem xét vấn đề quét ổ cứng và đánh giá hệ thống của người dùng của nhà cung cấp dịch vụ. Đây là hành động không đúng cửa nhà cung cấp dịch vụ, vì chưa được sự cho phép của dùng mà đã sao chép thông tin cá nhân của họ. Do vậy mà nhà cung cấp dịch vụ cần dừng ngay việc làm này trước khi nhận được sự đồng ý từ người dùng mặc dù mục đích của nhà cung cấp dịch vụ là tốt.

Việc làm này của nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể gây ra rất nhiều rủi ro, đe dọa nếu như các thông tin đó bị lọt ra ngoài.

Do vậy nếu xảy ra sự việc ảnh hưởng đến lợi ích kinh tế cũng như tinh thần và cuộc sống của người dùng thì người đầu tiên phải chịu trách nhiệm đó là nhà cung cấp dịch vụ, và họ sẽ phải bồi thường cho người dùng bất kể sự việc đó xảy ra xuất phát trực tiếp hay gián tiếp từ việc sao chép của nhà cung cấp dịch vụ.

## **5. Thảo luận, tham khảo ý kiến với đồng nghiệp và các bên liên quan.**

Sau khi cả nhóm chúng tôi thảo luận , và tham khảo ý kiến của nhau cùng những khác chúng tôi đưa ra kết luận tạm thời như sau:

Nhà cung cấp dịch vụ mặc dù có ý tốt muốn tạo ra các sản phẩm tiếp thị các phần mềm tiềm năng mà người dùng có nhu cầu nên mới muốn lấy các thông tin riêng tư , các nhân riêng tư của người dùng chứ không có mục đích xấu. Nhưng việc làm này của nhà cung cấp dịch vụ là không đúng vì như vậy là nhà cung cấp dịch vụ đang sao chép thông tin của người khác một cách trái phép vì có những người dùng có thể đồng ý với việc này, nhưng có nhiều người dùng họ không muốn chia sẻ các thông tin cá nhân của họ vì có nhiều thông tin mật và riêng tư của họ. Do vậy nếu muốn lấy các thông tin đó của người dùng làm thông tin khảo sát, trước hết nhà cung cấp dịch vụ cần xin ý kiến của người dùng để tránh những rủi ro có thể xảy ra.

Người dùng đã không cẩn trọng trong lúc đăng kí dịch vụ, không biết các thông tin gì là một phần của đăng kí , hoặc cũng có thể do người dùng thiếu hiểu biết về các vấn đề quá trình đăng kí dịch vụ và quá tin tưởng vào các nhà cung cấp dịch vụ, họ nghĩ rằng các nhà cung cấp dịch vụ chẳng lấy các thông tin đó của mình làm gì do đó người dùng cũng phải chịu một phần trách nhiệm

## **6. Sử dụng các phương pháp phân tích khác nếu cần thiết.**

1. *Thực hiện phân tích chuẩn mực nghề nghiệp*

Theo quy tắc đạo đức khi muốn lấy thông tin riêng tư của một ai đó thì bên nhà cung cấp dịch vụ trước hết cần xin ý kiến của người dùng xem người dùng có đồng ý hay không, rồi mới có thể quét dữ liệu trong ổ cứng máy tính của người dùng.

Nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể tìm cách khác để có thể lấy được nhu cầu cầu của người dùng chứ không nhất thiết phải sử dụng cách này để lấy được các thông tin của người dùng.

Do vậy, việc lấy cắp dữ liệu trong ổ cứng máy tính và đánh giá hệ thống của người dùng của nhà cung cấp dịch vụ là vi phạm đạo đức có thể sẽ vi phạm pháp luật tùy thuộc vào mục đích sử dụng các thông tin mà nhà cung cấp đã lấy được.

Vì vậy chúng ta cần phân tích thêm vai trò của các bên liên quan để đưa ra được kết luận chính xác.

1. *Thực hiện phân tích vai trò của các bên liên quan*

Nhà cung cấp dịch vụ sử dụng phần mềm quét ổ cứng và đánh giá hệ thống của người dùng phục vụ cho việc tiếp thị các phần mềm mới tiềm năng. Do vậy cần phải xác định và đánh giá lại hành động này của nhà cung cấp dịch vụ . Cần phải dựa trên phân tích các thông tin mà nhà cung cấp dịch vụ lấy là những thông tin gì, số lượng thông tin lấy được là bao nhiêu, và các thông tin đó đã được nhà cung cấp dịch vụ sử dụng như thế nào để xét xem nhà cung cấp dịch vụ phải chịu mức trách nhiệm cho hành động của mình là bao nhiêu.

Từ đây mới xác định được mức độ vi phạm đạo đức và vi phạm pháp luật rằng nhà cung cấp dịch vụ.

### *Thực hiện “phân tích học thuyết về đạo đức”*

Theo quan điểm vị lợi: nhà cung cấp dịch vụ muốn nhanh chóng lấy được các thông tin về nhu cầu của người dùng hướng đến để tiếp thị các phần mềm đúng hướng phù hợp với người dùng nên đã sử dụng cách này. Và như vậy việc tiếp thị có hiệu quả các phần mềm sẽ đến tay người dùng gần hơn, và sẽ có nhiều người sử dụng các dịch vụ hơn. Điều này có nghĩa rằng, nó sẽ giúp cho nhà cung cấp dịch vụ tăng doanh số bán hàng đồng nghĩa với việc tăng doanh thu.

## **7. Rút ra kết luận về vấn đề đạo đức trong tình huống.**

Từ những phân tích trên chúng tôi rút ra một số kết luận như sau:

* Nguyên nhân chủ yếu của việc sao chép thông tin , dữ liệu cá nhân của người dùng của nhà cung cấp dịch vụ là muốn tạo ra nhưng phần mềm tiếp thị đi đúng hướng, đúng nhu cầu sử dụng của người dùng để tiếp thị các phần mềm , các dịch vụ mới tiềm năng của công ty, giúp cho các sản phẩm này đến gần với người tiêu dùng hơn nhằm tăng doanh thu và bán được nhiều sản phẩm hơn.
* Nhưng nhà cung cấp dịch vụ ở đây đã dùng sai cách để lấy được những thông tin dữ liệu đó. Mặc dù mục đích của họ không xấu, nhưng hành động của họ như vậy là trái với tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vựa công nghệ thông tin. Và hành động đó có thể gây ra những mối đe dọa, hay những rủi ro không lường trước được có thể ảnh hưởng đến lợi ích về kinh tế, cũng như tinh thần và cuộc sống của người tiêu dùng.Điều này không có một người dùng nào mong muốn cả.

## **8. Rút ra bài học**

Các nhà cung cấp dịch vụ cần đưa ra các biện pháp tốt hơn để tìm hiểu nhu cầu thị trường, tránh lặp lại hành vi này vì điều này sẽ không chỉ ảnh hưởng đến người dùng mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chính công ty của họ. Việc sử dụng các thông tin, dữ liệu của người dùng một cách trái phép này vừa vi phạm đạo đức và có thể vi phạm pháp luật, và sẽ mất uy tín, cũng như một lượng lớn người dùng nếu như họ biết những thông tin này.

Người dùng cần thận trọng hơn khi đăng kí các dịch vụ này, và cần có sự liên kết , thảo thuận chặt chẽ nhà cung cấp dịch để tránh rủi ro và kiểm soát được các thông tin nếu bị đánh cắp.