
Invisible Security

Per Grahn, Lunds tekniska högskola

Säkerhet är viktigt för alla IT-system, men allteftersom utvecklingen har gått framåt och säkerhetslösningarna blivit mer avancerade, har det ställts högre krav på att användarna själva ska ta bra beslut, beslut som de ofta saknar träning och kunskap att ta. Det här examensarbetet har som mål att göra säkerhetslösningarna lättare för användarna, så att de kan fokusera på sitt eget arbete.

Distraction

För att kunna göra säkerheten mindre ivägen för användarna måste vi först ta reda på vad det är användarna finner distraherande. Därför begav jag mig ut till användarna där de arbetar för att undersöka vad i dagens IT-system användarna finner distraherande och varför. Totalt intervjuade jag åtta personer med olika arbetssituationer, från kontorsarbetare och säljare till de inom vård och omsorg. Jag fann att dessa användare, trots deras olika arbetsförutsättningar, har ganska likartade problem.

Både de som jobbar inom sälj och de som jobbar inom vård och omsorg måste jobba i rörelse. Tänk dig en säljares vardag, De rör sig mellan sin arbetsdator för att slå upp olika produkter och ute i varuhyllorna för att visa kunderna vilka alternativ de har. Varje gång de lämnar arbetsdatorn ska de logga ut och varje gång de kommer tillbaka får dom börja om från början. Det blir väldigt många inloggningar på en dag, så för dessa användare är det viktigt att det går snabbt och är enkelt att logga in.

De som arbetar i kontorslandskap sitter mer still och jobbar parallellt med flera saker samtidigt. För dem kan man spara massor av upprepade inlog-

gningar genom att erbjuda Single Sign-On (SSO) så att det räcker med att logga in när man kommer till jobbet.

En annan sak som märktes tydligt var att företagens regelverk aldrig följs fullt ut. När användarna tvingas snirkla sig genom besvärliga regelverk kommer de att leta efter genvägar och det enda vi kan göra åt det är att göra genvägarna säkra också.

Det som kostade mest produktiviteten hos användarna var när det blir nekade något. Något förvånande var att användarna själva inte blev märkbart frustrerade, utan generellt verkade ganska okej med det som hände. Fast om man tittar på vad de gör efter nekandet, blir det tydligt att det inte var fallet. Efter att en användare blivit nekad tar de oftast ett par steg tillbaka, sen börjar de att experimentera och leta efter andra lösningar. Om de inte hittar lösningen snabbt blir de less och tar oftast en kaffepaus eller gör något annat ett tag. Den bästa lösningen vore såklart att undvika neka våra användare. Men när det inte är möjligt vill vi att användarna själva ska avbryta, istället för att bli nekade av systemet. Det finns också situationer, till exempel inom vården, där nekning inte är ett alternativ. Vi måste få tillgång till den här filen annars dör patienten. I dessa situationer kan man tillåta användare tillfälligt höjd access, men under den här perioden spelar vi in och loggar vad de gör i högre grad än vanligt.

Tre krav

- Det lättaste sättet att arbeta måste vara säkert.
- Nekningar bör inte få användare att börja experimentera.
- Det ska gå snabbt att logga in.