HET SAFE-FOCUSGROEPEN PROGRAMMA IN DE PRAKIJK

Secura
A BUREAU VERITAS COMPANY

Dat de menselijke factor een belangrijke schakel in informatiebeveiliging speelt, is inmiddels erkend. Ook groeit het inzicht dat die menselijke factor uiteindelijk verder gaat dan bewustwording; voor echte impact zal er gericht moeten worden op menselijk gedrag. De psychologie leert dat gedrag uit drie factoren staat: Capaciteit (mensen moeten het weten en kunnen), motivatie (mensen moeten het willen) en gelegenheid (mensen moeten de kans krijgen om het te doen).

GEDRAG STUUR JE DOOR

LEREN, MOTIVEREN & FACILITEREN

Gedragsverandering bestaat dus uit meer dan uit het louter zenden van kennis of het bewust maken. Soms wéten mensen namelijk wel wat er van hen verwacht wordt, maar willen ze het niet doen (motivatie). In deze gevallen is motiveren een betere oplossing dan leren. In andere gevallen weten mensen wel wat er van hen verwacht wordt en willen ze het ook wel, maar krijgen ze de kans niet om het goede te doen, bijvoorbeeld doordat zaken technisch niet naar behoren werken. In dergelijke gevallen is faciliteren een betere manier om gedrag te veranderen dan leren of motiveren.

Het SAFE focusgroepenprogramma is erop gericht gedrag blijvend te veranderen. Dit doen wij door te onderzoeken wat mensen op dit moment nog weerhoudt van bepaald gedrag. Deze zogenaamde **barrière analyse** zorgt ervoor dat we precies weten wat medewerkers nodig hebben om het door u gewenste gedrag wèl te gaan vertonen. Door dus aan de voorkant wat meer tijd te investeren, kunnen we vervolgens gerichter, effectiever en efficiënter ondersteunen.

De praktijk: 1 doel, meerdere oplossingen

Een doel dat we regelmatig terug zien komen in onze programma's, is dat organisaties graag willen dat incidenten gemeld worden. **Vaak is de standaard actie in zo'n geval om dit te communiceren**, bijvoorbeeld via posters, e-mails of e-learnings. Met SAFE doen we een pas op de plaats en kijken we eerst hoe het komt dat er nu nog niet altijd gemeld wordt: wat zijn de barrières? Om ervoor te zorgen dat mensen dit in de toekomst wel gaan doen, selecteren we vervolgens de interventie uit onze toolkit die het beste aansluit op de barrière die mensen nu weerhoudt. De praktijk leert ons dat voor het bereiken van hetzelfde doel, per organisatie andere interventies nodig zijn. Hieronder beschrijven wij **korte praktijkvoorbeelden van drie verschillende organisaties** die elk als doel hadden dat hun medewerkers incidenten sneller gingen melden. Doordat echter de barrières per organisatie verschilden, werd per organisatie een andere interventie uit de SAFE toolkit geïmplementeerd.

Organisatie A: De oplossing was leren

Bij organisatie A (een middelgrote gemeente) bleek dat mensen niet precies wisten wat er van hen verwacht werd: Men wist niet wat ze wel en niet moesten melden en ook niet bij wie of waar. **In dit geval was capaciteit dus de ontbrekende factor en daarmee de oplossing leren.** Dat kan op verschillende manieren zoals via e-learnings, instructiefilmpjes, posters of presentaties. Met deze organisatie hebben we samen gekozen voor een instructiefilmpje door de CISO. Zo leerden alle medewerkers ook meteen de CISO kennen èn wisten zij wat er van hen verwacht werd en hoe ze dat moesten doen. Het aantal meldingen steeg in de maanden erna met 32%.

Organisatie B: De oplossing was motiveren

Voor organisatie B (een multinational) bleek uit het barrière assessment dat er een heel ander probleem was: Mensen gaven aan in het verleden herhaaldelijk incidenten gemeld te hebben, maar nooit iets te hebben terug gehoord. Daardoor dacht men dat er niks met hun meldingen gedaan en wilden ze de moeite niet meer nemen om nieuwe meldingen te maken. In dit geval was motivatie dus de ontbrekende factor en daarmee motiveren de oplossing. **In de SAFE toolkit zaten twee oplossingen die hier succesvol bleken:** Een template waarmee op iedere melding individueel geantwoord werd en een template van een maandelijkse overzichtsmail waarin iedere medewerker kon lezen hoeveel meldingen er gedaan waren, wat daarmee gedaan was en dus hoe belangrijk het was om te melden. Gezamenlijk zorgden deze interventies ervoor dat men weer gemotiveerd raakte te melden, omdat men weer terugkoppeling kreeg op meldingen en overzichten zag met wat het had opgeleverd. Het aantal meldingen steeg in de maanden erna met 22%.

Organisatie C: De oplossing was faciliteren

In organisatie C (een levensmiddelenproducent) bleek wéér iets anders de reden voor het uitblijven van meldingen: een melding moest gedaan worden middels het aanmaken van een call via het intranet en men gaf aan dat het altijd ingewikkeld was om te vinden waar die call aangemaakt kon worden. In dit geval ontbrak het dus aan gelegenheid. **De oplossing kon daarmee het best gezocht worden in faciliteren.** Onze geselecteerde interventie bestond dus uit het aanmaken van een button op de homepage het intranet. Door deze facilitering hoefden men niet meer te zoeken en werd de stap om een incident te melden verlaagd. Resultaat: Het aantal meldingen steeg in de maanden erna met 61%.

Bovenstaande ervaringen hebben ons gesterkt in de overtuiging dat gedragsverandering om maatwerk vraagt. Maar tevens toonde het aan dat dit niet meer tijd hoeft te kosten dan geijkte oplossingen zoals trainingen. Door vooraf beter te onderzoeken wat uw medewerkers nodig hebben, kan er veel gerichter worden gekozen in de oplossingen. En soms is dat dus zo simpel als het sturen van feedback op een mail, of het aanmaken van een button op een homepage. Maar dat moet je wel weten.

Secura
A BUREAU VERITAS COMPANY

Waarom SAFE?

Met SAFE investeert u in het **creëren van bewustzijn en het bereiken van gedragsverandering** die is afgestemd op de behoeften van de medewerkers in uw organisatie. Het resultaat is dat het volwassenheidsniveau van informatiebeveiliging toeneemt, waardoor de **organisatie beter bestand is tegen aanvallen van buitenaf**. Door te kiezen voor het SAFE programma is het bovendien zowel intern als extern meetbaar duidelijk dat privacy en informatiebeveiliging voor u van groot belang zijn.

Door SAFE zijn uw **medewerkers aantoonbaar bewuster en competenter** om zich gepast te gedragen bij pogingen van kwaadwillende partijen om toegang te krijgen tot systemen en informatie. Door SAFE verkleinen uw medewerkers de kans op incidenten met een grote impact en daarmee ook de bijbehorende hoge kosten en het risico op reputatieschade. Kortom:

Better SAFE than sorry!

Interesse?

Wilt u meer weten over onze services?

Neem vandaag nog contact met ons op!

088 888 3100

safe@secura.com

secura.com

Volg ons via: