

S CAPTCHA Help doplňkem o krok dál

Obsah

S CAPTCHA Help doplňkem o krok dál.....	1
Registrace.....	3
Instalace.....	3
Nastavení.....	3
Použití.....	4
Klíčovou se stává rychlá reakce operátora.....	4
Budoucnost.....	4

Služba CAPTCHA Help je postupně využívána stále větším počtem uživatelů. Aktuální počet registrovaných uživatelů činí 218, cca 10 vyřízených požadavků za týden této službě dává příjemné perspektivy.

Doposavad služba fungovala triviálně a uživatelsky poměrně nepřívětivě. Uživatel musel sám nějakým způsobem pořídit kýžený CAPTCHA obrázek a ten následně poslat e-mailem operátorům. To proces vedoucí k touženému CAPTCHA textu z obrázku značně prodlužovalo a často se stávalo, že CAPTCHA vytimeoutoval. Proto jsme se v duchu open-source (licence BSD) rozhodli vyhotovit rozšíření / doplněk prohlížeče, který pořízení screenshotu s CAPTCHA, jeho odeslání a doručení odpovědi operátora z velké části automatizuje – uživateli postačí kliknout na ikonu nebo použít klávesovou zkratku.

Začali jsme vývojem rozšíření pro prohlížeče Google Chrome a Chromium. Tyto prohlížeče nejsou mezi zrakově postiženými uživateli tolik rozšířené, jako Internet Explorer a Mozilla Firefox, může se tedy na první pohled zdát nerozumné vyvíjet rozšíření pro prohlížeče, které používá "menšina" českých cílových uživatelů. Vzhledem k tomu, že na rozšíření je navázán i ne zrovna nejjednodušší backend, rozhodli jsme se, že s menším počtem uživatelské základny se nám bude daleko lépe celý systém ladit a chystat tak i pro doplňky / rozšíření prohlížečů Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari.

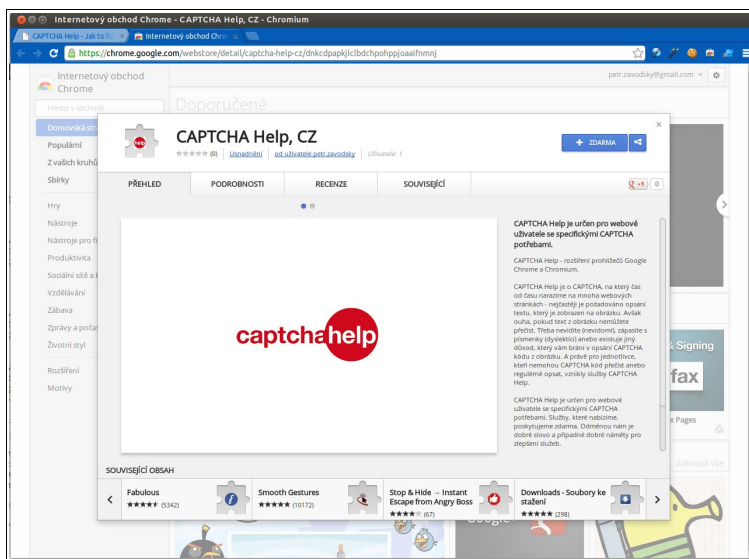
Registrace

Aby uživatel mohl rozšíření používat, musí se zaregistrovat. Během registrace obdrží svůj klíč, který zadá do rozšíření. Bez tohoto klíče rozšíření nemůže prakticky používat.

Instalace

Instalaci uživatel provede standardním způsobem přes Internetový obchod Chrome vyhledáním "CAPTCHA Help" anebo použitím URL <https://chrome.google.com/webstore/detail/captcha-help-cz/dnkcdpapkjlclbdchpohppjoaaifnmj>

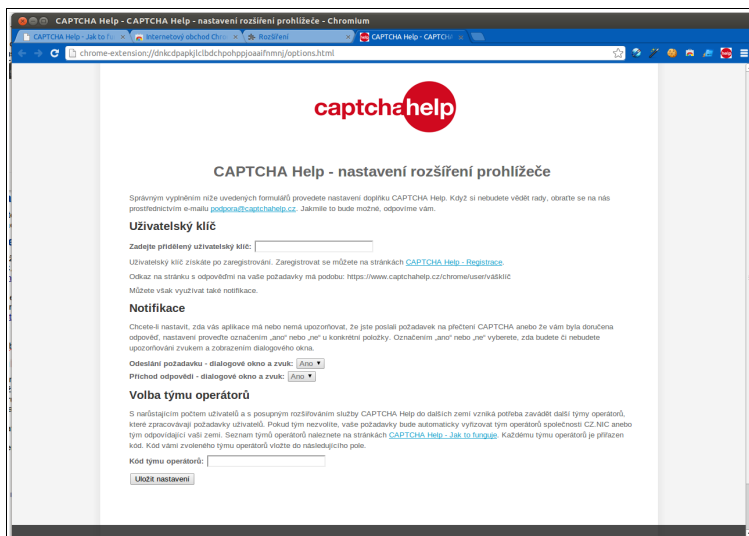
Ale protože některá čtecí zařízení používaná nevidomými, např. NVDA (2013.2), nechtou dialogy Chromu zobrazené "nad" webovou stránkou, může uživatel rozšíření nainstalovat stažením rozšíření z https://www.captcha-help.cz/jak_to_funguje#instalace a následným načtením ve správě rozšíření.



Obr. 1 Webstore pro některá čtecí zařízení není přívětivě

Nastavení

V nastavení (chrome://extensions - Možnosti) uživatel zadává nejen jemu přidělený uživatelský klíč, ale také má možnost provést nastavení zobrazování notifikací anebo, jakmile bude mít na výběr, tým operátorů. Nastavení týmu operátorů se uplatní zejména tehdy, pokud uživateli nebude vyhovovat např. používaná čeština, nebude mít důvěru v některý z týmů apod.



Obr. 2 Uživatelské nastavení

Volba týmu operátorů


S narůstajícím počtem uživatelů a s posupným rozšiřováním služby CAPTCHA které zpracovávají požadavky uživatelů. Pokud tým nezvolíte, vaše požadavky budou zpracovávány týmem odpovídající vaší zemi. Seznam týmů operátorů naleznete na stránkách CZ.NIC. Kód vámi zvoleného týmu operátorů vložte do následujícího pole.

Kód týmu operátorů:

Obr. 3 Vložení kódu, umožňuje vybrat tým operátorů

Použití

Po nainstalování a nastavení uživatel může doplněk pohodlně používat. Narazí-li na CAPTCHA obrázek, stiskne ikonu CAPTCHA Help anebo použije klávesovou zkratku CTRL+SHIFT+H. Tím se automaticky provede screenshot zobrazené části webové stránky a odešle se na server. Ze serveru je odeslána zpráva s odkazem týmu operátorů CZ.NICu. Operátor si zobrazí stránku pro odpověď, kýžený text z obrázku opíše a stisknutím tlačítka odešle odpověď. Pokud uživatel má nastavenou notifikaci, pak se mu zobrazí dialogové okno s odpovědí. Pokud notifikaci nemá nastavenou, může si odpověď operátora zobrazit na webové stránce použitím klávesové zkratky CTRL+SHIFT+K anebo ručním zadáním URL adresy.



Požadavek na přečtení CAPTCHA

Odpověď:

Hledat

Zde se uplatňuje vaše země: CZ

CZ.NIC.cz

Napište nám

Jméno a příjmení *

E-mail *

Číslo telefonu *

Text zobrazený v obrázku *

Odpis odpovědi *

Formulář pro lékaře

Jméno a příjmení *

Adresa *

Telefon *

E-mail *

ICD *

Průběh onemocnění *

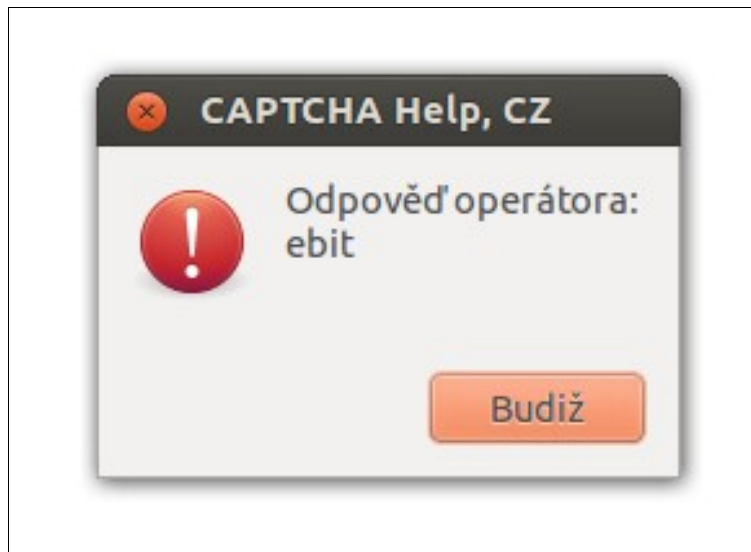
Pokud na obrázek kliknete, zobrazí se v novém okně, v němž si ho můžete dále zvětšit - tak se vám bude lépe prohlížet.

Do formuláře zadejte odpověď, kterou uživateli chcete odeslat.

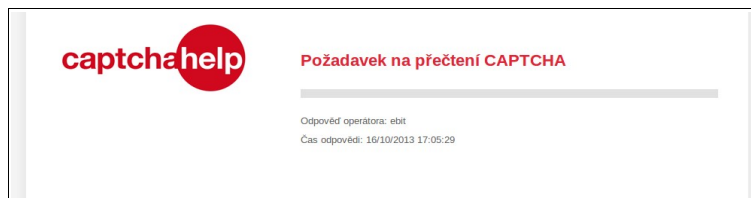
Rady:

→ Odpovídejte pokud možno stručně.

Obr. 4 Rozhraní pro operátora je nyní příjemnější



Obr. 5 Některé hezké notifikace (`chrome.notifications.create()`) čtecí zařízení nepřečte, proto jsme použili klasický dialog, které čtecí zařízení bez potíží přečte



Obr. 6 Uživatel si odpověď operátora může přečíst i na k tomu určené stránce

Klíčovou se stává rychlá reakce operátora

Zatímco proces od uživatele po doručení zprávy operátorům se nyní již omezil na jednotky sekund, problémem zatím může být reakční doba operátora, byť k tomu v případě týmu operátorů CZ.NICu prakticky nedochází. Ačkoliv operátor je na příchod požadavku upozorněn vizuálně i zvukově, z různých důvodů se může stát, že nebude reagovat včas a jeho reakční doba se může protáhnout na neúnosnou dobu. Z toho důvodu automaticky sbíráme informace o rychlostech odezev operátorů. Pokud se ukáže, že odezva je opravdu příliš dlouhá, jsme toto připravení optimalizovat technicky i procesně.

Budoucnost

Ke službě CAPTCHA Help ve velmi krátké budoucnosti přibudou doplňky pro další prohlížeče: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari. Služba bude postupně optimalizovaná tak, aby uživatel odpověď neobdržel po více než několika desítkách sekundách. CAPTCHA Help začínají využívat zahraniční uživatelé a i na ně se proto postupně začínáme zaměřovat.

Doplňky prohlížečů chceme vylepšit o některé další funkcionality, např. Dát uživateli možnost zvolit si rozsah screenované části kolem CAPTCHA obrázku.

Nyní je služba zaměřena na koncového uživatele. Postupně se chceme zaměřit i na vývojáře. Nalézt východisko ze situace, kdy obrázkový CAPTCHA již neplní svou původní bezpečnostní

úlohu, stal se pouhou nepříjemnou uživatelskou překážkou a rozhodně dnes v mnoha případech již není vhodné obrázkový CAPTCHA používat jako bezpečnostní opatření webů.