

# 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 zájemců je 218. Když k tomu připočteme ještě cca 10 vyřízených požadavků za týden, má tato služba dobrou perspektivu.

Dosud služba fungovala jednoduše a uživatelsky poměrně nepřívětivě. Uživatel musel sám nějakým způsobem pořídit CAPTCHA obrázek a ten následně poslat e-mailem operátorům. To proces vedoucí k požadovanému CAPTCHA textu z obrázku značně prodlužovalo a často se stávalo, že CAPTCHA vypršel čas. Proto jsme se v duchu open-source (licence BSD) rozhodli vytvořit rozšíření/doplňek prohlížeče, který pořízení screenshotu s CAPTCHA, jeho odeslání a doručení odpovědi operátora z velké části automatizuje – uživateli stačí 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 připravovat i pro doplňky/rozšíření prohlížečů Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari.

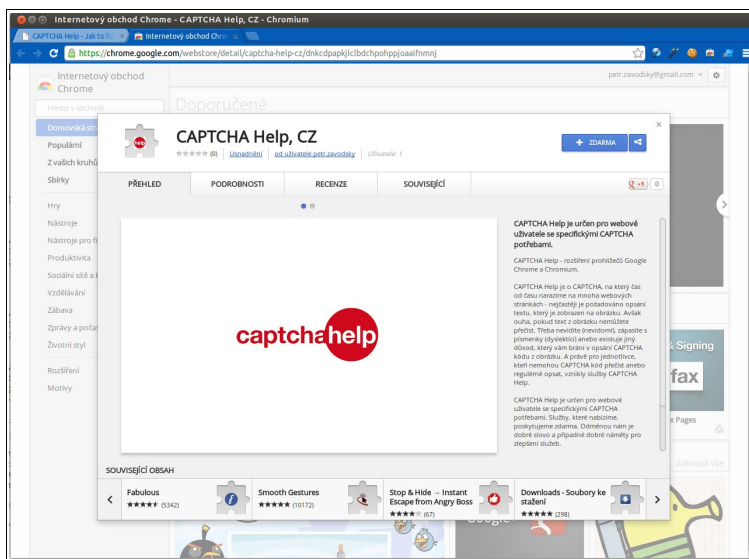
## Registrace

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, a to přes Internetový obchod Chrome, kde vyhledá heslo "CAPTCHA Help", anebo použitím URL <https://chrome.google.com/webstore/detail/captcha-help-cz/dnkcdpapkjlclbdchpohppjoaaifnmnj>.

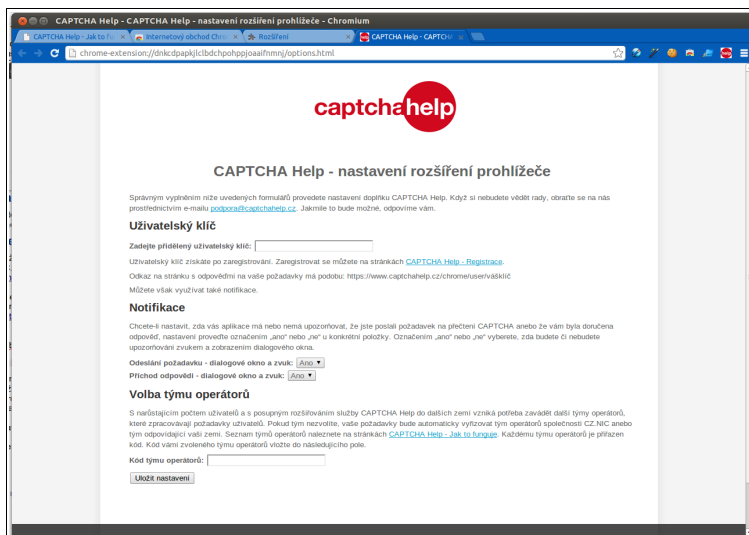
Protože ale některá čtecí zařízení používaná nevidomými, např. NVDA (2013.2), nechtou dialogy Chromu zobrazené "nad" webovou stránkou, může uživatel rozšíření nainstalovat také díky stažení rozšíření z [https://www.captcha-help.cz/jak\\_to\\_funguje#instalace](https://www.captcha-help.cz/jak_to_funguje#instalace). To následně načte ve správě rozšíření.



Obr. 1 Webstore pro některá čtecí zařízení není přívětivě

## Natavení

V nastavení (`chrome://extensions` - Možnosti) uživatel zadává nejen jemu přidělený uživatelský klíč, ale také má možnost provést nastavení zobrazování notifikací. Jakmile bude mít na výběr, může si zvolit také tým operátorů. Nastavení týmu operátorů je výhodné zejména tehdy, pokud uživateli nebude například vyhovovat 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 tím odpovídající vaši zemi. Seznam týmů operátorů naleznete na stránkách CZ.NICu. Kód vami zvoleného týmu operátorů vložte do následujícího pole.

Kód týmu operátorů:

Obr. 3 Vložení kódu, umožňuje vybrat tým operátorů

## Použití

Po nainstalování a nastavení může uživatel doplněk pohodlně používat. Narazí-li na CAPCHA 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, text z obrázku opíše a stisknutím tlačítka odešle odpověď. Pokud uživatel má nastavenou notifikaci, pak se mu zobrazí dialogové okno s odpovědí. Pokud notifikaci nastavenou nemá, 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**

Jak se správně má používat? [CZ.NIC.cz](#)

**Napište nám**

Jméno a příjmení \*

E-mail \*

Číslo mobilu \*

Nejvhodnější číslo mobilu \*

Adresa \*

Číslo stránky \*

**Formulář pro lékaře**

Jméno a příjmení \*

Adresa \*

Telefon \*

E-mail \*

Číslo \*

Pracovní telefonní číslo \*

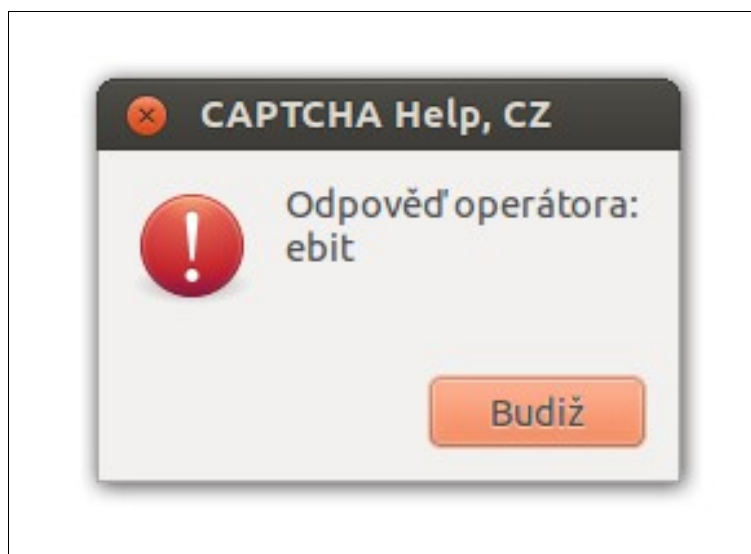
Pokud na obrázek kliknete, zobrazí se v novém okně, v němž si ho můžete dále zvětšit - tak se vám bude lépe prohlížet.

Do formuláře zadejte odpověď, kterou uživateli chcete odeslat.

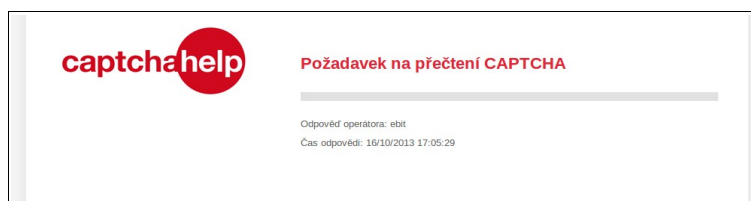
**Rady:**

- ▶ [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 začínající u uživatele a končící 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 tak může protáhnout na neúnosnou dobu. Z tohoto důvodu automaticky sbíráme informace o rychlostech odezev operátorů. Pokud se ukáže, že odezva je opravdu příliš dlouhá, jsme připraveni optimalizovat vše technicky i procesně.

## Budoucnost

Ke službě CAPTCHA Help přibudou ve velmi krátké budoucnosti doplňky pro další prohlížeče Internet Explorer, Mozilla Firefox a Safari. Služba bude postupně optimalizovaná tak, aby uživatel obdržel odpověď nejpозději do několika desítek sekund.

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, v níž obrázkový CAPTCHA přestává plnit svou původní bezpečnostní úlohu a stává se nepříjemnou uživatelskou překážkou, to je náš cíl.