

Pressemeldung

Neulich beim Website Check ...

Folge 2: Spamfrei ohne Barriere - Captchas in Formularen

(Gießen, 27.07.2010) In der Beitragsreihe „Neulich beim Website Check...“ schildert das EC-M Beratungszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Mittelhessen alltägliche Probleme, die bei den Website Checks festgestellt wurden und zeigt Lösungen für die Praxis auf.

Im Rahmen unseres kostenlosen Website Checks prüfen wir auch, ob ein Kontaktformular angeboten wird.

Ein Kontaktformular ist sinnvoll und bietet dem Nutzer eine bequeme Art, Kontakt mit dem Unternehmen aufzunehmen, z. B. wenn er gerade nicht an seinem eigenen PC sitzt. Allerdings zeigt die Erfahrung, dass häufig „vergessen“ wird, die E-Mail-Adresse oder einen Nachrichtentext einzugeben („Schließlich muss der Empfänger ja auch so wissen, was ich von ihm will und wie er mich erreichen kann!“).

Kein X für ein U vormachen - Plausibilitätskontrolle

Jedes Kontaktformular sollte eine Plausibilitätskontrolle enthalten, die vor dem Abschicken überprüft, ob alle Pflichteingaben gemacht wurden und korrekt sein können. Dies schützt im Übrigen auch vor Witzbolden, die gerne „leere“ Kontaktformulare abschicken.

Optimalerweise dient die Plausibilitätskontrolle beiden, sowohl dem Nutzer als auch dem Anbieter.

Wenn in Formularfeldern z. B. für den Eintrag des Namens nur Buchstaben und keine Zahlen zugelassen werden und umgekehrt für ein Formularfeld, in dem z. B. eine Telefonnummer erfragt wird, nur Zahlen und keine Buchstaben zugelassen werden, dient dies einerseits als Ausfüllhilfe für den Nutzer und verringert andererseits das Spam-Aufkommen für den Anbieter.

Spam durch Kontaktformulare

So weit, so gut. Wären da nicht die Bots. Abgeleitet vom Begriff robot, sind mit der Bezeichnung Bots Computerprogramme gemeint, die weitgehend selbstständig sich wiederholende Aufgaben abarbeiten, ohne dabei auf eine Interaktion mit einem menschlichen

Benutzer angewiesen zu sein, z. B. das automatisierte Ausfüllen von Kontaktformularen mit mehr oder weniger sinnvollen Inhalten.

Die meisten Bots sind mittlerweile in der Lage, die Felder von Kontaktformularen „korrekt“ auszufüllen, also in das Feld, das eine E-Mail-Adresse erwartet, auch irgendeine E-Mail-Adresse einzutragen und so die Plausibilität der Einträge zu gewährleisten.

Captchas - eine Lösung mit Barrieren

Um die Belastung mit unerwünschter Werbung über Kontaktformulare durch solche Bots zu verringern, werden häufig so genannte Captchas eingesetzt.

Captchas stellen eine Aufgabe, die der Befragte lösen muss und zwar in einer Form, die für Menschen (relativ) leicht lösbar ist, für Computer hingegen sehr schwierig. Ein Beispiel dafür ist ein Text, der durch einen Bildfilter verzerrt wurde (grafische Captchas).

Diese Captchas werden also verwendet, um zu entscheiden, ob das Gegenüber ein Mensch oder eine Maschine ist, sprich, ob ein Computerprogramm das Kontaktformular ausfüllt (mit unerwünschter Werbung oder schlicht Unsinn) oder ein Mensch.

Captchas sind jedoch unter Bedienbarkeits-Gesichtspunkten auch deshalb problematisch, da sie Hürden darstellen, die teilweise (etwa bei schwer zu entziffernden Captchas) zu einem erheblichen Mehraufwand für den Nutzer bei der Zielerreichung führen.

Diese meist bildbasierten Captchas sind jedoch nicht barrierefrei. Sie können von sinnesbehinderten Menschen nicht gelöst werden mit der Folge, dass diese Menschen das Formular nicht absenden können.

Barrierearme Lösungen

Barrierearm wäre beispielsweise die Verwendung einer einfachen Rechenaufgabe in Textform („3 plus 4 ist gleich ...“). Eine solche Aufgabe ließe sich auch durch einen Screenreader (Bildschirm-Vorleseprogramm für blinde oder stark sehbehinderte Internetnutzer) erschließen. Erst nach dem Eintrag des korrekten Ergebnisses, wird der Inhalt des Kontaktformulars abgesendet.

Unkommentiert erschließt sich der Zweck eines Captchas vielen Usern nicht intuitiv, was zu Irritationen über eine vermeintlich sinnlose Funktion führt. Wer hier kurz z. B. in einer Fußzeile erläutert, warum eine solche Aufgabe vor dem Absenden des Formulars gelöst werden soll, erntet Verständnis bei seinen Nutzern.

Andernfalls resultieren aus diesen Problemquellen häufig Nutzungsabbrüche, Fehlermeldungen und Unzufriedenheit beim Nutzer.

Einer aktuellen Studie zufolge (Quelle: Wikipedia) verbringen Internet-Nutzer weltweit insgesamt 150.000 Stunden pro Tag mit der Lösung von Captchas.

Fazit

Bei der Entscheidung über den Einsatz eines Captchas bewegt man sich also auf dem schmalen Grat zwischen Bedienbarkeit und Spam-Vermeidung.

Wichtig ist es abzuwägen, ob ein Captcha tatsächlich erforderlich ist oder dem Internetnutzer (= Kunden) überflüssige Barrieren in den Weg stellt.

Kostenlose Website Checks führt das EC-M Beratungszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr für kleine und mittlere Unternehmen aus Hessen durch. Das Ergebnis besprechen wir ausführlich mit den Unternehmern und übergeben ein zehenseitiges Checkprotokoll.

Interesse? Dann senden Sie einfach eine E-Mail an info@ec-m.de oder rufen Sie an unter 0641 / 309 1347 (Andreas Heines).

Kostenloser Website Check - ein kleiner Schritt für Sie, ein großer Schritt für Ihr Unternehmen. (Direktlink: www.ec-m.de/website-check)

Die nächste Folge erscheint am Dienstag, den 03.08.2010. Dann lesen Sie: AGB selbst gemacht - der richtige Weg?

Das EC-M

Das Beratungszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Mittelhessen arbeitet seit 1998 erfolgreich daran, die Entwicklung des Elektronischen Geschäftsverkehrs von Unternehmen in Mittelhessen zu fördern. Dabei unterstützt das EC-M gezielt kleine und mittelständische Unternehmen in der Region bei der Einführung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Kleinen Unternehmen in Handel, Handwerk und Industrie fehlen häufig die nötigen Informationen und das Wissen, um den Nutzen der neuen Medien für sich einschätzen zu können.

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk unabhängiger

und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Das Netzwerk ist das einzige bundesweite Angebot seiner Art und verechnet jährlich rund 30.000 Besucher in Beratungen und Veranstaltungen. Es stellt Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.

Presseanfragen

EC-M Beratungszentrum Elektronischer Geschäftsverkehr Mittelhessen

Andreas Heines

Gutfleischstr. 3 - 5

35390 Gießen

Tel.: 0641 / 3091347

Fax: 0641 / 3092959

andreas.heines@ec-m.de

www.ec-m.de

Anzahl Zeichen (mit Leerzeichen): 6.493