|  |
| --- |
| **Página 1** |

**Encontrar correo electrónico en un mundo de múltiples cuentas y dispositivos múltiples**

Marta E. Cecchinato

Centro de interacción UCL

University College London

WC1E 6BT, Londres, Reino Unido

[m.cecchinato@cs.ucl.ac.uk](mailto:m.cecchinato@cs.ucl.ac.uk)

Abigail Sellen, Milad Shokouhi, Gavin Smyth

Microsoft Research Cambridge

CB1 2FB, Cambridge, Reino Unido

{ asellen, milads, gavin.smyth } @ microsoft.com

**ABSTRACTO**

El correo electrónico está lejos de estar muerto. de hecho, el volumen de mensajes ex-

cambio diario, el número de cuentas por usuario y el número de cuentas

de dispositivos a los que se accede por correo electrónico han sido constantemente

creciente. La mayoría de los estudios previos sobre correo electrónico se han centrado en el hombre

Comportamiento y recuperación dentro de una sola cuenta y en

un solo dispositivo. En este documento, examinamos cómo las personas recuperan

correo electrónico en el ecosistema de hoy a través de un profundo cualitativo

estudio diario con 16 participantes. Encontramos eso personal y

las cuentas de trabajo se gestionan de manera diferente, lo que da como resultado diversos

estrategias de recuperación: mientras que las cuentas de trabajo están más estructuradas

y, por lo tanto, el correo electrónico se recupera a través de carpetas, cuentas personales

tener menos carpetas y los usuarios se basan principalmente en el built-in

opción de búsqueda. Además, la recuperación se produce principalmente en computadoras portátiles

y PC en comparación con los teléfonos inteligentes. Exploramos las razones,

y descubrir las barreras y soluciones relacionadas con la administración

múltiples cuentas y dispositivos. Finalmente, consideramos nuevas

firmar posibilidades para que los clientes de correo electrónico respalden mejor cómo el correo electrónico

se usa hoy

**Palabras clave de clasificación de ACM**

H.5.m. Interfaces de información y presentación (por ejemplo, HCI):

Diverso

**Palabras clave del autor**

Email; multi dispositivo; interacción entre dispositivos; información

recuperación; buscando; archivo

**INTRODUCCIÓN**

A pesar del debate en curso en los medios populares sobre si el correo electrónico

está muerto [1](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#1) , los pronosticadores predicen que la cantidad de mensajes ex-

cambiado por año crecerá a una tasa promedio de 3% sobre el

los próximos cuatro años para fines comerciales y de consumo [ [19]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ,

lo que sugiere que, en un futuro previsible, el correo electrónico llegó para quedarse.

Esto es aún más interesante frente al crecimiento

ularidad de otras redes sociales y plataformas de mensajería instantánea

[ [19]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , que no solo son populares entre la población más joven [2](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#1) ,

1 Forbes 2015, [http://onforb.es/1gQ8fXE](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://onforb.es/1gQ8fXE)

2 Forbes 2014, [http://onforb.es/1s5pT1K](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://onforb.es/1s5pT1K)

Permiso para hacer copias digitales o impresas de todo o parte de este trabajo para uso personal o

el uso en el aula se otorga sin cargo siempre que no se hagan copias o se distribuyan

con fines de lucro o ventaja comercial y que las copias lleven este aviso y la cita completa

en la primera página. Derechos de autor para los componentes de este trabajo propiedad de otros que no sean ACM

debe ser honrado Se permite el resumen con crédito. Para copiar lo contrario, o republicar,

publicar en servidores o redistribuir a listas, requiere permiso específico previo y / o un

cuota. Solicitar permisos desde permissions@acm.org.

CHI'16, del 7 al 12 de mayo de 2016, San José, California, EE. UU.

Copyright © 2016 ACM 978-1-4503-3362-7 / 16/05 ... $ 15.00.

http://dx.doi.org/10.1145/2858036.2858473

pero también están empezando a ser utilizados en el entorno laboral [1](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#1) [.](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#1)

Junto a su poder de permanencia, sin embargo, son algunos de los correos electrónicos

igualmente persistente, problemas concomitantes.

La "sobrecarga de correo electrónico", por ejemplo, ha sido reconocida durante mucho tiempo como

un problema universal [ [39]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) y ahora hay un cuerpo sustancial

de trabajo dedicado a comprender cómo las personas manejan y

archivar su correo electrónico para lidiar con el diluvio entrante y

creciendo archivos. A lo largo de los años, ha habido varios impuestos

onomías de manejo de hábitos (ej. [4 [,](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) 17, 26]), distinguiendo

por ejemplo, entre personas que frecuentemente, esporádicamente o

nunca archivar su correo electrónico Independientemente de la estrategia de manejo

utilizado, existe una tendencia a que los usuarios reciban y retengan

más mensajes [21 [],](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) reforzando el papel del correo electrónico como un importante

archivo digital. Dado este papel de archivo, entender cómo

la gente administra y recupera el correo electrónico es más importante que nunca.

El trabajo previo ha encontrado que la forma en que se manejan los mensajes es

inextricablemente vinculado a cómo los usuarios esperan poder encontrar cualquier

mensaje dado o conjunto de mensajes en el futuro [ [38]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) .

Sin embargo, la mayoría de los estudios anteriores han pasado por alto

dos factores clave que se han vuelto aún más importantes en

últimos años: crecimiento continuo en el número de cuentas por

usuario [[19](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ], y el creciente número de dispositivos que usan las personas

para acceder a su correo electrónico [[30](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]. Gestión de correo electrónico en múltiples

cuentas como el trabajo y el personal ha sido ignorado en gran medida

con solo unas pocas excepciones [ [7](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) , 11, 18]. Uso del correo electrónico en todo

dispositivos solo se ha tratado como un ejemplo de multi-

uso del dispositivo (ej. [ [14,](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) 29]), en lugar de ser completamente

investigado

Argumentamos que ahora es cada vez más importante entender

las prácticas actuales de recuperación y administración de correo electrónico del usuario

dispositivos y cuentas. Puede ser que el modelo más complejo

ern ecosistemas crean nuevos desafíos en la gestión o la búsqueda

correo electrónico; también es posible que teniendo acceso a múltiples

vicios y cuentas han hecho gestión y recuperación de correo electrónico

más fácil para algunos usuarios. Explorar esto en profundidad puede apuntar a

oportunidades para mejorar las herramientas de correo electrónico. De hecho la mayoría tiene

cambiado muy poco en las últimas dos décadas, sugiriendo

no han seguido el ritmo de los cambios fundamentales en el camino

el correo electrónico ahora se usa.

Con este fin, presentamos un estudio cualitativo en profundidad con

16 participantes diversos que participaron en un diario de una semana

estudiar. Examinamos sus hábitos generales de correo electrónico, su hombre

Hábitos de vida, y cómo buscan información en su

correo electrónico. Específicamente, investigamos cómo difieren sus prácticas

a través de cuentas y dispositivos. Los resultados también ilustran problemas

|  |
| --- |
| **Página 2** |

participantes encontrados durante la recuperación y soluciones para

hacer que encontrar sea más fácil. En consecuencia, nuestra investigación confirma y

extiende el trabajo previo de varias maneras y hace que

siguientes contribuciones:

• Describe además las diferencias entre el correo electrónico de trabajo y

cuentas personales, donde el primero depende más de la estructura

y mecanismos preparatorios, y el último confiando más en

recuperación oportunista.

• Prueba la importancia de considerar múltiples dispositivos

cuando se investiga el comportamiento del correo electrónico Encontramos cómo el correo electrónico

la recuperación se produce principalmente en computadoras portátiles y PC de escritorio, y

cómo la búsqueda móvil es infrecuente y a menudo problemática.

• Ayuda a identificar problemas actuales con recuperación de correo electrónico y usuarios

soluciones temporales, tanto en términos de tener que gestionar múltiples

cuentas y lidiar con restricciones de dispositivos.

• Considera cómo el diseño de los clientes de correo electrónico de hoy podría

mejorarse para respaldar mejor cómo se usa el correo electrónico en una

cuenta, el ecosistema de dispositivos múltiples, y señala tendencias hacia

sala herramientas más flexibles e integradas.

**REVISIÓN DE LITERATURA**

La mayoría de las investigaciones previas en esta área se han centrado en el correo electrónico como

un canal de comunicación en el trabajo [ [37]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) . El correo electrónico también ha sido

caracterizado como un hábitat [[15](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ] para la gestión de la información,

y como un medio de gestión del tiempo y la tarea [26 [].](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) Como resultado,

Se han creado varias taxonomías para reflejar el correo electrónico de los usuarios

estrategias de gestión, distinguiendo entre contribuyentes frecuentes,

limpiadores de primavera, sin archivadores [ [39]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) y pocos archivadores de carpetas [17], limpios

ers y keepers [ [20]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , por nombrar algunos. Mientras que cada uno de estos

documentos destaca estrategias de gestión ligeramente diferentes, todos

estudió solo correo electrónico relacionado con el trabajo.

**Recuperación de correo electrónico**

Administrar, archivar y archivar el correo electrónico del trabajo ha sido el sub-

objeto de una investigación más profunda que la otra cara de la moneda: retriev-

ing mensajes en el correo electrónico. Los primeros trabajos, como Mackay [ [26]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , y

Whittaker y Sidner [ [39]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) , distinguieron entre "preparación

comportamientos ", donde los usuarios toman tiempo para archivar y etiquetar el correo electrónico en

anticipación de recuperar la información, y "oportunista

acceso ", donde los usuarios confían en clasificar, desplazarse o buscar en

el momento de la necesidad, retrasando la carga. Sin embargo, no fue

hasta más tarde que el trabajo de Whittaker et al. [[38](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) ] más explícitamente

mostró la relación entre gestión y recuperación

estrategias. Compararon los beneficios de la recuperación preparatoria

utilizando carpetas y etiquetas con búsqueda oportunista y subprocesamiento,

y mostró cómo se relacionan estas con las estrategias de administración de correo electrónico.

Sus hallazgos sugieren que el comportamiento oportunista es mejor y

que las estrategias preparatorias son ineficientes y no necesariamente

mejorar la recuperación exitosa. Propusieron que la presentación de

gies son una reacción a la gran cantidad de mensajes recibidos

y una forma de visualizar mejor las tareas.

Recuperar el correo electrónico es un área de investigación compleja no solo estudiada

en HCI, pero también en la literatura de recuperación de información. De

relevancia, estudios enfocados en prototipos llamados Phlat [ [13](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]

y cosas que he visto [[16](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]. El último estudio estaba destinado a ex

explicando cómo se encuentra y se vuelve a encontrar la información en las computadoras,

incluido en el correo electrónico [[16]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) . El sistema facilita información

reutilizar, ofreciendo una indexación unificada de los propios correos electrónicos,

historial web, calendarios y archivos. Los autores encontraron que el tiempo

el marco y los nombres de las personas son poderosas señales contextuales utilizadas

al recuperar información personal, como más tarde reforzado también

por Cutrell et al. [ [12]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

**Cuentas de correo electrónico personal vs. trabajo**

Mientras que, en promedio, las personas tienen más de una cuenta para

reflejar las diversas facetas de la vida [[11](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ], la mayoría académica

la investigación se ha concentrado en el correo electrónico laboral a la exclusión

de correo electrónico personal. Smith et al. [ [34]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) fueron los primeros en señalar

hacia una tensión entre el trabajo y el correo electrónico personal, encontrando en

2003 que el 54% de sus participantes tenía dos cuentas separadas,

particularmente como una forma de mantener el correo no deseado fuera del trabajo. Diez

años después, Capra et al. [[7](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ], encontraron que esta separación era

en crecimiento, con el 84% de los encuestados que tienen

cuentas como una forma de gestionar los límites entre el trabajo y

vida personal. Sin embargo, es solo más recientemente que la investigación

ha demostrado cómo se manejan las cuentas personales y de trabajo

diferentemente. Grevet et al. [[18](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ] duplicado y extendido dos

estudios seminales [[17](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , 39] actualizando nuestra comprensión del correo electrónico

estrategias de gestión y agregar una comparación entre el trabajo

y cuentas personales entre usuarios solo de Gmail. Ellos encontraron

que las bandejas de entrada personales suelen ser considerablemente más grandes en términos

del tamaño del archivo, tamaño de la bandeja de entrada y número de mensajes no leídos

cuando se compara con las bandejas de entrada del trabajo. Si bien estos hallazgos son

importante, se necesita más trabajo para desempaquetar personal vs. trabajo

uso de correo electrónico en configuraciones de cuentas múltiples y extender esto a

otros clientes de correo electrónico.

**Uso de múltiples dispositivos y acceso al correo electrónico**

Comprender las interacciones del usuario a través de múltiples dispositivos tiene

surgió como un área activa de investigación en los últimos años. Takkinen

y Shahmeheri [35 []](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) fueron los primeros en investigar el uso del correo electrónico

en múltiples dispositivos que exploran con qué frecuencia se accede al correo electrónico

en diferentes computadoras y usando diferentes clientes de correo electrónico como

función del contexto de comunicación (social, laboral, educativo,

etc.) y rol. De manera más general, la elección del dispositivo depende

no solo en la naturaleza de la tarea, sino también en el contexto de

uso (espacio físico, entorno social, etc.) [[23,](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) 25], y

el tiempo de acceso e inicialización frente al tiempo de uso real [ [27]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

Santosa et al. [[31](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ] discutieron cómo el correo electrónico se usa con frecuencia para

transferir información a otros y a través de dispositivos, especialmente

para acceso rápido, re-acceso y documentos en caliente [ [32]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

A pesar de estos estudios previos, hay relativamente poco conocimiento

sobre la recuperación de correo electrónico en varios dispositivos. Montanez et al. [[28](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]

investigó el comportamiento de búsqueda de múltiples dispositivos en un registro de búsqueda

conjunto de datos. Si bien encontraron que hay patrones de aprendizaje de

transiciones de dispositivos, como la forma en que se usan los diferentes dispositivos

buscar contenido diferente, y cómo es la elección del dispositivo

dependiendo de la hora del día, su enfoque es solo

búsqueda del navegador y no menciona el uso del correo electrónico. Carrascal

e Iglesia [8 []](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para

investigar cómo la búsqueda móvil interactúa con otras aplicaciones móviles.

Encontraron que "navegadores, correo electrónico, SMS, redes sociales,

compras y venta al por menor y aplicaciones relacionadas con el entretenimiento se utilizan

más intensamente cuando las personas interactúan con la búsqueda móvil,

|  |
| --- |
| **Página 3** |

tanto en términos de lanzamientos de aplicaciones y la duración del uso de la aplicación "[ibid,

p.2745].

**Preguntas de investigación**

En resumen, un examen del trabajo relacionado resalta la

necesidad de entender cómo difiere la recuperación de correo electrónico entre trabajo

y cuentas personales, especialmente con respecto a dispositivos múltiples

utilizar. Específicamente, nuestro trabajo tiene como objetivo responder a los siguientes dos

preguntas de investigación:

• Qué tipo de contenido buscan los usuarios y qué estrategias

emplean en cuentas de correo electrónico de trabajo vs. personal para

gestionar y encontrar el correo electrónico?

• ¿Las estrategias de recuperación de correo electrónico de los usuarios difieren según los dispositivos?

¿Cómo influye esto en la elección de actividad o elección de los usuarios?

de dispositivos?

**MÉTODO**

Para obtener datos in situ y mantener una alta validez ecológica

ity, optamos por un enfoque de métodos mixtos que incluía

un estudio diario de una semana de duración, con entrevistas previas y posteriores. los

estudio tuvo lugar en julio de 2015. Estudios previos sobre recuperación de correo electrónico

se han basado en observaciones [ [14]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , entrevistas [29], estudios diarios

[[23](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ], y registro de datos [24]. Nuestra metodología fue refinada

a través de una serie de pruebas piloto utilizando un método diario que

se adhiere a las directrices de Carter & Mankoff [9 []](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) , solicitando

pantalones para registrar instancias de recuperación a medida que ocurrieron, agregando

más detalles más adelante si es necesario y haciendo un seguimiento de las entrevistas.

Definimos 'recuperación' para los usuarios como un rango de comportamientos en

soporte para encontrar información, mensajes o archivos adjuntos

cluding: ingresar palabras clave en la barra de búsqueda; accediendo a uno

o más carpetas; mirando o desplazándose en carpetas o bandeja de entrada; y

clasificación de correo electrónico basado en metadatos (fecha / remitente / etc.). Por lo tanto

algunas actividades serían más como búsqueda dirigida a objetivos en

juego de una pieza de información en particular (por ejemplo, al usar

barra de búsqueda), mientras que otras actividades como desplazamiento o glanc

a través de colecciones de mensajes puede implicar el comportamiento

que sería más como escanear o navegar.

**Participantes**

Dieciséis personas completaron el estudio (9 mujeres, 7 hombres),

entre 22 y 52 (mediana: 28). Todos vivían en el sur

zona este del Reino Unido Ocupaciones incluidas: un fisioterapeuta,

dos enfermeras, dos estudiantes de doctorado, dos asistentes de investigación, tres

investigadores posdoctorales, un maestro de secundaria, una docente

asociado, barista, ingeniero de software, diseñador gráfico,

y un coordinador de marketing. Evaluamos participantes basados

en la ocupación, tratando de incluir tantos diferentes como

posible dadas las 35 personas iniciales que se inscribieron, para garantizar

un espectro más amplio de experiencias con correo electrónico y experiencia en

alfabetización informática. Los participantes fueron reclutados a través de fly-

ers, anuncios en las redes sociales y boca a boca. Todos los participantes

recibió un cupón de regalo de Amazon.

**Procedimiento**

Encuesta inicial

Los participantes comenzaron con una encuesta que abarcaba: demografía general

ics, sus cuentas de correo electrónico, el número total de carpetas en ambos

trabajo principal y cuentas personales principales, y su preferencia

estrategia de archivo para su trabajo principal y personal principal

cuentas (siguiendo la clasificación en [ [39]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) de contribuyentes frecuentes,

limpiadores de primavera y no archivadores), el tipo de dispositivos que poseían

(incluyendo quién lo compró y dónde lo usaron con frecuencia), y

cómo accedieron a sus cuentas de correo electrónico en cada dispositivo.

Entrevista previa al diario

Se les pidió a los participantes que trajeran los dispositivos que usaban para

acceder al correo electrónico para dar explicaciones contextuales sobre su gen

Hábitos de correo electrónico, incluidas las estrategias de gestión y recuperación

gies. Les pedimos a los participantes que distinguieran entre

y dispositivos de trabajo, y cuentas al responder preguntas,

recolectando imágenes de sus escritorios físicos en casa y

trabajo y capturas de pantalla de sus estructuras de carpetas. El primero en

La vista también incluyó la observación de tareas de recuperación que

asignado a fin de crear una comprensión inicial de su

prácticas antes del estudio diario. Les preguntamos a los participantes

recuperar mensajes o información dentro (por ejemplo, archivos adjuntos,

detalles de inicio de sesión, fotos) de personas o servicios con frecuencia,

raramente, o ya no recibe correos electrónicos de. Para asegurar

validez ecológica, estas tareas se basaban en elementos

por ellos mismos durante la entrevista. Por ejemplo, P12

mencionó ir de vacaciones a Berlín, así que le pedimos que mirara

para la confirmación del vuelo, como lo haría normalmente. Notas

se tomaron para cada paso y los participantes fueron libres de elegir

qué dispositivo usar para completar la tarea.

Diario

Comenzando el día después de la primera entrevista, los participantes fueron entonces

pidió a diarize para una semana sus actividades de recuperación relacionadas

enviar por correo electrónico, que van desde búsqueda dirigida a un objetivo a más general

exploración o escaneo. Específicamente les pedimos que incluyeran,

como ocurrieron, cualquier instancia que de alguna manera implique correo electrónico:

si estaban buscando un mensaje en particular, o un

archivo adjunto, o una información dentro de un mensaje, o

incluso si solo estaban mirando a través de su correo electrónico en un

manera fortuita Para ayudarlos a entender lo que éramos

interesado, incluimos ejemplos en cada página del diario.

Podrían elegir entre un digital (n = 12) o papel (n = 4)

diario, para acomodar su rutina diaria. Para cada entrada

los participantes tenían que especificar su ubicación, qué dispositivo

utilizado y qué cuenta buscaron. Un enlace al diálogo digital

ary fue enviado una vez durante la tarde de la primera entrevista;

recordatorios para completar el diario fueron enviados diariamente.

Entrevista posterior al diario

Las entrevistas de seguimiento fueron programadas dentro de una semana desde

el final del diario, basado en la disponibilidad de los participantes. los

El propósito de esta entrevista era llevar al investigador a

cada entrada del diario, para proporcionar más detalles y más

explicaciones contextuales, construyendo sobre la base de datos en profundidad

lección. Ambas entrevistas semiestructuradas tuvieron lugar ya sea en

hogares de los participantes, oficinas o en nuestro laboratorio. La primera entrevista

duró en promedio 53 minutos, mientras que el seguimiento duró

promedio de 46 minutos.

Registro de actividad

Para garantizar una mayor validez externa y compensar el bajo

informando problemas en estudios cualitativos, preguntamos a los participantes

permiso para recopilar datos registrados sobre el uso de correo electrónico en

|  |
| --- |
| **Página 4** |

dispositivos, usando RescueTime [3](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#4) . Para asegurarse de que los participantes fueran

cómodo compartiendo sus datos, lo hicimos opcional, pero solo

seis lo instaló en dispositivos compatibles. Como resultado, los registros fueron

solo se usa como aide-memoir durante las entrevistas de seguimiento, y

para validar datos autoinformados cuando sea posible. Antes de cada uno de

las seis entrevistas de seguimiento, las entradas del diario se compararon con

datos registrados para asegurar la exactitud de los datos autoinformados y nosotros

descubrió que no faltaban actividades de búsqueda en el di-

Aries. Como se discutió anteriormente [3 [], los](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) registros son difíciles de recopilar

para diferentes dispositivos debido a problemas técnicos (por ejemplo,

compatibilidad del sistema) y preocupaciones de privacidad.

**Análisis**

Para construir una comprensión holística de la búsqueda de los participantes

prácticas en dispositivos y cuentas, compilamos entrevista

transcripciones, entradas de diario, notas, fotografías y datos registrados

para los 16 participantes, y analizó los datos temáticamente [ [6]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) .

La codificación abierta y axial se utilizó para definir temas, que eran

luego discutido entre todos los autores. Miramos las diferencias

entre el trabajo y las cuentas personales, tanto en términos de tipos

de correo electrónico recuperado y estrategias utilizadas. Luego enfocamos el

análisis de dispositivos utilizados y cómo el tipo de correo electrónico, contexto

y las posibilidades definidas de los usuarios. Para cada etapa,

también identificó problemas y soluciones temporales creadas por los participantes,

como lo sugiere [ [22]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

**RECOMENDACIONES**

Junto con las entrevistas, se realizó un total de 239 entradas diarias

registrado, promediando 15 entradas por participante durante el curso

de siete días. Además, durante la primera entrevista, participó

pantalones completaron un total de 42 tareas de búsqueda, con un promedio de casi

tres cada uno. A partir de la encuesta inicial, los participantes enumerados

en promedio, tres cuentas de correo electrónico cada una (Min: 2, Max: 9, Me-

dian: 3). En promedio, las personas tenían cuatro dispositivos cada uno (Min: 2,

Máx .: 7, Mediana: 4), incluidos teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles

y PC de escritorio, y todos los participantes tenían dispositivos de una mezcla

de plataformas (es decir, Windows, Apple, Android, Linux). Dos

los participantes también tenían un reloj inteligente: P1 tenía un guijarro, y P11

tenía un Apple Watch.

Los participantes utilizaron diferentes clientes de correo electrónico, basados ​​en dispositivos y

tipo de cuenta, es decir, clientes de correo electrónico utilizados para acceder a

y / o cuentas de trabajo en computadoras portátiles y PC no eran necesarias

lo mismo se usa en dispositivos móviles. Por ejemplo, P11

accede a su trabajo y cuentas personales en una computadora portátil y una PC

a través de webmail (Roundcube y Gmail, respectivamente), mientras

en su teléfono inteligente y tableta accedió a sus cuentas a través de

la aplicación de buzón [4](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#4) . Una lista de clientes de correo electrónico utilizados a través de múltiples

Los dispositivos tiple y los participantes son los siguientes: Cuentas de trabajo

se accedió principalmente a través de Outlook (n = 15), seguido de

Roundcube (n = 8), Inbox by Gmail (n = 4), Gmail (n = 2), Mutt

(n = 2), aplicación de buzón de correo (n = 1), aplicación de correo electrónico de Android (n = 1), Windows

Aplicación de correo electrónico por teléfono (n = 1) y finalmente a través de la aplicación K9 (n = 1).

Las cuentas personales, en cambio, se accedieron principalmente a través de

Gmail (n = 14), seguido de la aplicación de correo (n = 8), Outlook (n = 7),

Yahoo (n = 3), Inbox by Gmail (n = 2), Libero (n = 2), Buzón

aplicación (n = 2), Mutt (n = 2) y finalmente la aplicación K9 (n = 1).

3

[https://www.rescuetime.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.rescuetime.com)

4

[http://www.mailboxapp.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://www.mailboxapp.com)

Encontramos que las instancias informadas de recuperación de correo electrónico variaban

por tipo de cuenta y dispositivo utilizado, y también como una función

de la ubicación física y la actividad. Las instancias fueron un tanto

más frecuentes para cuentas de trabajo (55%) que cuentas personales

(45%), solapando holgadamente con la ubicación en la que estos

actividades de búsqueda se llevaron a cabo: 53% en el trabajo, seguido de

casa (40%) y otras ubicaciones (7%). En términos de dispositivos

utilizado, el 85% de las instancias de búsqueda se completaron en una computadora portátil

(54%) o PC de escritorio (31%), seguido del teléfono (15%) y

una tableta en solo un caso, porque su "iPhone estaba a cargo,

iPad [era] la cosa más rápida más cercana "(P6, diario).

Debido al tamaño pequeño de la muestra y el número quizás bajo de

instancias de recuperación autoinformadas, debemos ser cautelosos en

generalizando a partir de estos números, sin embargo, los diarios y

las entrevistas nos dan una visión más profunda de las estrategias de las personas

y motivaciones al buscar un correo electrónico. En el siguiente

secciones comenzamos por distinguir entre las prácticas de gestión

tices basados ​​en diferentes cuentas, y luego pasar a lo que los usuarios

buscado en cuentas de trabajo y personales, discutiendo el por qué

y el cómo, seguido de problemas y soluciones. Nosotros más tarde

discutir cómo la recuperación del correo electrónico difiere en los dispositivos, en función de

estrategia utilizada, problemas encontrados y soluciones temporales creadas

al recuperar información en múltiples dispositivos.

**Gestión de correo electrónico en el trabajo frente a las cuentas personales**

Todos los participantes tenían al menos una relación laboral principal y una

cuenta personal principal como una forma de mantener roles de vida separados,

y 11 de ellos tenían al menos una cuenta adicional. Solo uno

participante, P10 (que tenía cuatro direcciones de correo electrónico), utilizó su principal

Cuenta de Gmail por razones personales y laborales, a pesar de

tener otras cuentas relacionadas con el trabajo. Razones para tener

Las cuentas regionales confirman las encontradas en Cecchinato et al. [[11](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ]

(por ejemplo, tener cuentas heredadas, separar los muchos roles de la vida,

o filtrar el correo no deseado), y, si se usaba en absoluto, rara vez

revisado o accedido para recuperar el correo electrónico.

La forma en que se organizaron y administraron las cuentas difirió

entre trabajo y personal, con correo electrónico de trabajo

subir a una presentación más estructurada. De la encuesta inicial, la mayoría

los participantes (n = 10) informaron tener la misma presentación general

estrategia entre cuentas personales y de trabajo: seis eran gratuitas

archivadores (P1, P3, P5, P6, P12, P14); dos fueron limpieza de primavera

ers (P7, P13); y dos no eran archivadores (P10, P11). sin embargo

los seis participantes restantes (P2, P4, P8, P9, P15, P16) tenían

diferentes estrategias para diferentes cuentas. De estos, cinco archivados

correo electrónico con más frecuencia en su cuenta de trabajo en comparación con su

personal, mientras que el participante restante (P4) era más

organizado en su cuenta personal: este participante, una enfermera,

portado que recibió muy pocos correos electrónicos relacionados con el trabajo relevantes

a ella. Los participantes tienden a tener más carpetas en su trabajo

cuenta, sugiriendo que intenten ser más organizados o usados

correo electrónico más como un archivo. P2 describió esto bien: "De alguna manera yo

había aceptado que realmente no me importaba que mi Gmail [personal]

la bandeja de entrada era enorme Pero [···] podría protagonizar cosas [···]. [En mi

pequeña bandeja de entrada en el trabajo [Outlook] I etiquetado [categorizado] y

lo archivó ".

Estos hallazgos se reflejan en el número promedio de carpetas o

etiquetas que los participantes tenían en sus cuentas de trabajo y personales

(Tabla [1)](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#5) . Aquí tratamos tanto las carpetas como las etiquetas como equivalentes

|  |
| --- |
| **Página 5** |

Cuenta de trabajo principal Cuenta personal principal

# Carpetas / etiquetas + subcarpetas

32 (87.51)

8.81 (10.10)

# Carpetas / etiquetas con 3 o menos elementos

1,1 (2,73)

0,71 (1,73)

# Carpetas / etiquetas no utilizadas durante al menos 6 meses

18 (66.97)

4 (6.23)

Tabla 1. Número promedio de carpetas / etiquetas (con desviación estándar), excluyendo P10, que no distinguió entre cuentas personales y de trabajo.

para el propósito de este análisis. No todos los clientes de correo electrónico ofrecen

mismas características: por ejemplo, Gmail no tiene carpetas per se,

pero sus etiquetas se pueden asignar al mismo correo electrónico, a diferencia de Outlook

donde un correo electrónico solo puede pertenecer a una carpeta, pero puede tener

múltiples categorías Sin embargo, otra investigación también afirma que

las carpetas y las etiquetas son comparables, ya que su objetivo final

es "archivar mensajes fuera de la bandeja de entrada" ([ [18]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) , p.797). Con

respecto del uso de diferentes clientes de correo electrónico, por supuesto

Es posible que otros aspectos de su diseño puedan afectar a ambos

estrategias de gestión y recuperación que podrían confundir

nuestras comparaciones de trabajo versus correo electrónico personal. Sin embargo, nos

no encontró evidencia obvia de esto en nuestra muestra.

En particular, en nuestra muestra, los tres trabajadores de la salud (P4, P6,

P7) no tenía ninguna carpeta en su cuenta de trabajo, pero or-

crearon su correo electrónico personal con carpetas para almacenar

archivos, como documentos del seguro, detalles de inicio de sesión (P7) o correos electrónicos

relacionado con sus propiedades propias (P6). A pesar de tener carpetas

para "documentos importantes" y correos electrónicos relacionados con la universidad, P4

admitió no haber accedido a esas carpetas en más de un año. Esta

sugiere que la ocupación puede desempeñar un papel en las estrategias de correo electrónico,

como se ve en [[11](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ], y apunta hacia la idea de que para los trabajadores

que no dependen en gran medida del correo electrónico, carpetas en cuentas personales

son valiosos para el archivo a largo plazo. Sin embargo, los hallazgos

puede no ser generalizable para otras profesiones.

**Lo que las personas buscaban en el trabajo frente a las cuentas personales**

De las entrevistas y los diarios, encontramos que los usuarios

buscaron diferencias entre el trabajo y las cuentas personales,

reafirmando hallazgos recientes [[18](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]. Destacando cómo el contenido

difiere es relevante para entender las formas en que

lo busqué, dado el rango y la diversidad de motivos por los que las personas

Necesito encontrar cosas en sus cuentas.

En cuentas personales, los participantes informaron principalmente la recuperación

detalles y documentos tales como: confirmaciones de pedidos; viaje

información relacionada (por ejemplo, referencias de reserva); dinero relacionado

correo electrónico (por ejemplo, detalles bancarios y facturas); y listas de tareas o recordatorios.

Además, los participantes a veces buscaron su personal

cuenta para ir a través de la correspondencia pasada en un recuerdo más

centavo o nostálgico: "Un amigo mío (escuela secundaria) enviado

un enlace a un video en YouTube [···] Estaba nostálgico y

fui a ese correo electrónico otra vez y observé el objetivo ". (P14, diario).

En las cuentas de trabajo, en cambio, los participantes recuperaron información

que era más central y se entrelazaba con el trabajo en curso

Tareas. Finalmente, algunos tipos de información fueron reportados

buscado tanto en cuentas personales como laborales: reunión

detalles como ubicación o tiempo; archivos adjuntos; campo de golf; inicio de sesión

cruz; y fotos. Las razones más frecuentes para buscar

cualquier tipo de cuenta era "doble verificación" y reenvío

información.

En resumen, la recuperación en las cuentas del trabajo parecía ser más

motivado por la necesidad de consultar el correo electrónico en el curso de

recopilación de información para tareas más grandes, como se describe en [[33](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ]. Mientras esto

también puede ser el caso en las cuentas personales, la recuperación en este último

entre nuestra muestra tendió a involucrar una búsqueda más dirigida para

correo electrónico que contenía hechos rápidos (similar a la categoría de búsqueda)

en [[33]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ).

**Cómo obtuvieron las personas el trabajo vs. el correo electrónico personal**

Los participantes en general fueron buenos para encontrar el correo electrónico dentro de uno

o dos intentos, con una tasa de éxito del 97.5% del diario

entradas y el 81% en las 42 tareas realizadas durante el primer

entrevista. Cuando fracasaron, aún lograron obtener el

información necesaria por otros medios. Por ejemplo, ellos tampoco

recordó que estaba almacenado en otro lugar ("Encontré el archivo en

mi Dropbox "- P11, diario), o solicitó tener la información

enviado a ellos ("Así que me di por vencido, le dije hola a ella en WhatsApp [5](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#5)

y Facebook [6](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#5) "- P15, diario), lo que sugiere que las personas generalmente

encontrar lo que están buscando.

En general, las entradas del diario mostraron que los participantes habían preferido

estrategias de recuperación dependiendo de la cuenta: para personal

cuentas los métodos más comunes estaban usando la barra de búsqueda

y echar un vistazo o desplazarse por la bandeja de entrada, mientras que para las cuentas de trabajo

los más comunes eran hacer clic en una carpeta y usar

búsqueda por palabra clave dentro de ella (carpeta + búsqueda), usando la barra de búsqueda,

o simplemente abrir una carpeta y desplazarse por su contenido

(carpeta + desplazamiento) (Figura [1)](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#6) . Esto confirma la mayor dependencia,

en el correo electrónico del trabajo, sobre el uso de la presentación estructurada para

trieval y muestra una combinación híbrida entre preparatoria

(carpeta) y estrategias oportunistas (barra de búsqueda / desplazamiento). Es

importante señalar que las estrategias representadas en la Figura [1](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#6) fueron

a menudo se usa en combinación, cuando el primer intento no fue

exitoso, pero sin un patrón recurrente.

Análisis adicional de las entradas del diario junto con la entrevista

transcripciones nos permitió abstraer las estrategias reportadas en el

diarios y se muestran en la Figura 1 [.](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#6) Como resultado, los participantes pueden ser

se describe como que cae en tres categorías diferentes:

1. Aquellos cuyas estrategias de recuperación se refieren solo a uno de sus

cuentas porque, a pesar de tener múltiples cuentas,

usó solo uno (P4, P10, P13): "Gmail.com [···] fue mi

personal, pero en realidad lo uso para el trabajo también "- P10,

que a pesar de tener otras dos cuentas para trabajos a tiempo parcial,

prefiere mantener todo en la misma bandeja de entrada.

2. Aquellos que usaron estrategias similares al recuperar información

de sus cuentas de trabajo y personales (P1, P5,

P6, P7, P11, P12, P14, P16): "[I] uso principalmente la búsqueda

bar. Por lo general, se ordena una operación, no es orden N. "- P1,

5

[https://www.whatsapp.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.whatsapp.com)

6

[https://www.facebook.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.facebook.com)

|  |
| --- |
| **Página 6** |

Figura 1. Estrategias combinadas de recuperación utilizadas para trabajo y ac

cuenta, como se informa en las entradas del diario.

sugiriendo que prefería la ruta más rápida para la recuperación,

con el menor número de intentos.

3. Aquellos que usaron diferentes estrategias de recuperación para el trabajo y

cuentas personales (P2, P3, P8, P9, P15). Mientras están en su

cuenta personal que tienden a confiar en la barra de búsqueda o

desplazándose a través de su bandeja de entrada, en las cuentas de trabajo que confiaron

más en el acceso a una carpeta y luego usar la búsqueda

funcionar dentro de ella. Esto está muy bien ilustrado con comentarios

de P3. Hablando de su cuenta de trabajo, dijo: "[I

crear carpetas] para tratar de agrupar correos electrónicos que tienen un común

tema juntos. [···] Simplemente es más fácil hacer referencia [y] encontrar

si están completamente en algún lugar. "Por el contrario, cuando

P3 habló sobre su cuenta personal, informó por lo general

simplemente desplazándose o usando la barra de búsqueda: "Lo que tiendo a hacer

es, si es realmente importante, no lo toco. Pero si es solo

basura general, simplemente tendería a moverlo a [archivo] ".

Con respecto al efecto de diferentes clientes de correo electrónico en los patrones

de recuperación y gestión, no pudimos discernir

relación entre los clientes de correo electrónico y el tipo de cuenta. Mientras

esto no lo excluye como una posibilidad, es justo decir que

las diferencias entre el trabajo y las cuentas personales eran más

más destacado que cualquiera que pueda deberse a las características particulares de la

cliente de correo electrónico utilizado.

**Problemas de cuenta cruzada y soluciones provisionales**

En general, a pesar del éxito general informado en los diarios de

los participantes encontrando correo electrónico, sin embargo, se quejaron de

qué difícil y frustrante puede ser, especialmente teniendo en cuenta su

muchas cuentas. Como resultado de esta frustración, soluciones

se usaron para protegerse de estas dificultades, incluido el movimiento

lejos del correo electrónico por completo.

Hacer mensajes conspicuos

Algunos participantes se aseguraron de que la información que necesitaban

estaría en la parte superior de su bandeja de entrada, ya sea mediante el uso de

funciones, como Guardar para más tarde en la aplicación de buzón "para que

aparece cuando lo necesito, lo cual es increíblemente útil porque

entonces está en la parte superior de mi bandeja de entrada, es como 'a-ah!' "(P11, primero

entrevista), o reutilizar características existentes, tales como: "Yo marque

conversaciones importantes como no leídas y dejarlas allí en mi

porción superior no leída de la pantalla. De esta manera no realmente

tiene que buscarlos usando el motor "(P15, diario).

Correo electrónico a uno mismo

Otros problemas relacionados con la recuperación de correo electrónico de uno mismo. Nosotros

saber de la literatura previa que los correos electrónicos propios se utilizan a menudo

como recordatorios y listas de tareas pendientes [[2](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ] y, como tales, podrían tener

una corta vida útil hasta que cumplan su propósito. Sin embargo, nos

descubrió que tener que recuperar los correos electrónicos propios puede causar problemas:

"Este es molesto porque [···] me incluye. Si yo soy

buscando un correo electrónico que me envié a mí mismo, también incluye un correo electrónico

donde le respondí a alguien "(P8, primera entrevista). También

creado información redundante, "si me envío un mensaje

luego recibo dos copias en la bandeja de entrada y [en la carpeta enviada]. Sus

una cosita muy tonta, pero es algo así como irritante "

(P11, primera entrevista).

Como resultado de esto, P11 comenzó a usar Pushbullet [7](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#6) para enviarlo-

self things, "Puedo empujar esto para mí donde quiera

ser y es más o menos, es más como una aplicación dedicada para él y

se siente menos complicado que enviarme un correo electrónico, porque los correos electrónicos

tener una gran cantidad de metadatos e información sobre esto ". Pushbul-

permite a los usuarios compartir contenido web como enlaces con uno mismo

y amigos. Otras soluciones para buscar correos electrónicos propios

incluido el cambio de "mi nombre para mí en mi cuenta de Gmail

a mi. Y luego simplemente escribo 'mí', me devuelve 'yo'. "(P15, primero

entrevista) y crear una carpeta solo para correos electrónicos propios (P13). En

En este caso, P15 usó el correo electrónico propio para avisos de corta duración y

listas de tareas pendientes, mientras que P13 se envió correos electrónicos de larga duración

información, por ejemplo, detalles bancarios.

Cuenta y límites del canal

Otro conjunto de problemas surgió como resultado directo de tener

múltiples cuentas de correo electrónico para diferentes propósitos. Encontramos eso

los participantes tuvieron dificultades para encontrar correos electrónicos

veces porque los límites entre las cuentas no estaban bien-

definido. Esto afectó sus estrategias de presentación, pero también su

comportamiento de recuperación, ya que esta cita ejemplifica: "Creo que el

problema surge del hecho de que es correo electrónico personal y de trabajo

y a veces hay toneladas de superposición [···] así que como mi hermana

podría enviarme esto, algo realmente interesante que hacer con académicos

demic cosas [···] y ella podría haber puesto como, no sé,

algo de información personal allí también sobre unas vacaciones ···

Estaría realmente confundido acerca de dónde poner eso y así,

es por eso que no usé el sistema de archivo "(P10, primera entrevista).

Por el contrario, P12 descubrió que estas preocupaciones ya no eran relevantes

cuando se usa Slack [8](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#6) , una herramienta de mensajería instantánea anunciada para

propósitos de trabajo que permite a los usuarios comunicarse con el equipo

miembros a través de canales públicos, grupos privados y directos

mensajes. Como resultado, le resultó más fácil recuperar

mensajes anteriores: "Antes [mi colega y yo] configuramos [Slack],

fue realmente horrible, [···] todo sería como, 'Oh, te envié

un correo electrónico hace tres meses 'o' te envié un mensaje de texto 'o, como,' He

tengo esto como WhatsApp chat thing '. Pero está todo allí y es

7

[https://www.pushbullet.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.pushbullet.com)

8

[https://slack.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://slack.com)

|  |
| --- |
| **Página 7** |

todo curado mucho y no hay, como, cambio de sujeto ", en

de hecho, él explica cómo esto es beneficioso para mantener por separado

roles de trabajo y personales, "no estás publicando algo sobre

vamos a tomar algo en el hilo sobre el trabajo en el que estamos trabajando "

(P12, primera entrevista).

En términos más generales, encontramos a nuestros participantes más jóvenes (n = 8,

edad¡30) se estaban alejando del correo electrónico para comunicaciones personales

nicaciones, a favor de otros canales dedicados, como ha sido

sugerido en los medios populares [9](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#7) . P12 lo explicó muy bien,

distinguir el uso del correo electrónico de las herramientas de mensajería instantánea

y redes sociales: "No estoy muy seguro de dónde se encuentra el correo electrónico

el momento [···] no hace mucho tiempo era la única opción para

comunicarse con las personas a través de computadoras. Ahora tengo uno

máquina en mi mano que puede hacer, como, 50 diferentes tipos de

envío de correo electrónico [···] No uso [correo electrónico] de la misma manera que podría

utilice, digamos, chat de Facebook o como mensajes de texto o como Snapchat. "(P12,

primera entrevista).

Luego pasó a explicar cómo otras personas pueden no ser conscientes de

preferencias personales, borrando los límites no solo entre

trabajo y personal, pero también entre canales de comunicación,

por lo que es más difícil administrar y recuperar información:

"La gente me envía un mensaje a mi Facebook para darme un trabajo, así que [···]

tal vez captura de pantalla y correo electrónico [a mí mismo], o si alguien

Enviarme un correo electrónico en la cuenta incorrecta [···] en lugar de preguntar

para que me envíen un correo electrónico en la cuenta correcta [···], me gustaría

hazlo por ellos. [···] Quiero decir que lo está poniendo donde terminaría

buscándolo "(P12, primera entrevista).

También encontramos un movimiento fuera del correo electrónico cuando se trataba de

compartir imágenes, elegir diferentes canales de comunicación

en cambio, como WhatsApp. Participantes enviados y recibidos

fotos por correo electrónico solo en dos casos: cuando el remitente no era

usuario de las redes sociales o de los servicios de mensajería instantánea (p. ej.

ing con otros miembros de la familia); o cuando se quiere mantener

una cierta calidad de imagen. "Mi amigo y yo, estamos convencidos

stantly [compartir] imágenes o capturas de pantalla a través de WhatsApp. también

Snapchat ... Pero sí, nunca realmente en el correo electrónico por razones sociales "-

(P6, primera entrevista).

En resumen, vemos un paisaje cambiante en el que el correo electrónico encuentra

un nuevo rol y nicho entre otros canales. La evidencia

sugiere que la dificultad de administrar el correo electrónico a través de la cuenta

límites, junto con problemas para tratar de encontrar información

a través de ellos, pueden ser factores contribuyentes.

**Recuperación de correo electrónico en dispositivos**

Pasando de los problemas de cuentas cruzadas, pasamos ahora a los problemas

vinculado al uso de diferentes dispositivos para acceder al correo electrónico. aquí

encontramos que el 85% de las tareas de recuperación de correo electrónico informadas en el

diarios ocurrieron en computadoras portátiles y PC, con solo el 15% en dispositivos móviles

dispositivos. Más que esto, el dispositivo utilizado dependía de la

tipo de correo electrónico que se busca o la ubicación de uso. Regazo-

tapas y PC se utilizaron principalmente en el trabajo y para recuperar

contenido relacionado con el trabajo (por ejemplo, correspondencia, tareas, instrucciones),

junto con información importante de cuentas personales

(por ejemplo, facturas, detalles bancarios, pasaporte). Esto quizás no sea

teniendo en cuenta que muchas tareas relacionadas con el trabajo, incluido el correo electrónico,

9 Forbes 2014, [http://onforb.es/1s5pT1K](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://onforb.es/1s5pT1K)

requieren pantallas y teclados más grandes, por ejemplo cuando se crean

ing documentos

Aunque 15 participantes accedieron al menos a uno de sus correos electrónicos

cuentas en su teléfono, la mayoría de ellos no realizaron búsquedas en

sus dispositivos móviles, ya sea porque no fue un proceso fácil

o "nunca tuvieron motivo para" (P1). Los teléfonos se usaron principalmente

para buscar información de referencia rápida, como: reserva

números de confirmación, detalles de la reunión (por ejemplo, ubicación o hora),

correos electrónicos a listas de tareas que contienen contenido propio (por ejemplo, lista de compras). Ellos

también se usaron cuando otros dispositivos no eran útiles, como en

cama o en un restaurante. De los que buscaron en su teléfono,

algunos tenían estrategias diferentes de sus computadoras portátiles o de escritorio

PC, como P3 describe: "es raro, si estoy escribiendo en el

teléfono que no pienso hacer [opciones avanzadas de búsqueda] pero si fuera

usando mi Gmail en una computadora portátil probablemente lo haría ".

Otros tipos de dispositivos móviles (tabletas y relojes inteligentes)

no utilizado para buscar correos electrónicos Ocho participantes tenían una tableta,

y dos de ellos nunca lo usaron para acceder al correo electrónico. Uso de tableta

para el correo electrónico era limitado y se hace eco de hallazgos anteriores [ [18]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) que

sugieren tabletas son más para el consumo de información, tales

como "para leer libros electrónicos" (P1). Si bien ambos usuarios de smartwatch

notificaciones recibidas por correo electrónico en su muñeca, no usaron

ellos para buscar. Como explica P1, "la muñeca no es el lugar

para buscar correos electrónicos ".

La cantidad relativamente pequeña de actividad de recuperación en teléfonos inteligentes

a pesar de un alto compromiso con tales dispositivos es algo sur-

apreciando Nuestras entrevistas revelaron que la frustración y la falta de

la familiaridad con las características de búsqueda puede explicar esta discrepancia

hasta cierto punto: "Para mí es más fácil en Outlook [en la computadora portátil]

pero eso es probablemente porque sé cómo usarlo mejor,

porque realmente no gastas tiempo averiguando cómo buscar

para cosas en su teléfono "(P16, primera entrevista). Del mismo modo, P6

explica: "Nunca lo había notado en mi teléfono y es

mi teléfono que siempre reviso mis correos electrónicos ". Interesantemente,

descubrimos que no saber sobre el botón de búsqueda no era

relacionado con la experiencia en tecnología.

Además, los participantes se quejaron de que el teléfono era

"Menos efectivo" para encontrar lo que estaban buscando, debido

a capacidades limitadas de almacenamiento o problemas de conectividad: "I

encontrar que en la búsqueda móvil no es tan bueno porque es,

particularmente cuando estás fuera y en una conexión 3G, es

luchando por encontrar [···] la búsqueda heurística no es lo suficientemente rápida

[···] A veces termino recibiendo correos electrónicos que datan de hace siglos

porque es algo que está almacenado en caché [···] que no es realmente relevante para

lo que estoy buscando, solo porque no tiene suficiente almacenamiento "

(P11, primera entrevista).

**Problemas entre dispositivos y soluciones provisionales**

Nuestros hallazgos muestran cómo buscar correo electrónico, especialmente en diferentes

dispositivos, puede causar frustración: "Nunca he tenido particularmente

buenos resultados con la búsqueda de correos electrónicos. "(P12, primera entrevista).

Para evitar esto, los participantes confiaron en una serie de soluciones,

especialmente al anticipar tener que recuperar el correo electrónico en el

teléfono y algunas veces como resultado del cliente de correo electrónico.

Copias externas

Algunas de estas soluciones estaban estrechamente vinculadas a general

prácticas de gestión de información personal, como copiar

|  |
| --- |
| **Página 8** |

información en trozos de papel o en una aplicación por separado.

Por ejemplo, P1 usó Google Keep [10](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#8) , una aplicación para tomar notas, para

realizar un seguimiento de cualquier información relacionada con el viaje: "Es como mantener

una sola nota post-it para él [···] así que es efímero. Quiero decir que yo

no busque de la misma manera [···] No guardo un archivo de

todas las notas de post-it que están en la nevera, porque una vez que está

cumplió su propósito, a menudo está en la papelera de reciclaje "(P1, seguimiento)

entrevista).

Enviando

Otras soluciones incluyen enviarse un correo electrónico, una estrategia

egy también se usa en todas las cuentas, para evitar tener que buscar o

desplazarse por la bandeja de entrada cuando ya han anticipado la necesidad

para recuperar un correo electrónico, como P9 explica: "Así que digo que voy a [un

comprar] para recoger un pedido [···] han pasado unos días desde que llegué

el correo electrónico que dice el número de la orden, luego reenviaré

ese correo electrónico a mí de nuevo para que esté en la parte superior cuando

llegar a la tienda y puedo decirles el número ".

Cambio de aplicación

Cabe destacar que tres personas no usaron su aplicación de correo electrónico habitual.

cuando tuvieron que buscar un correo electrónico, especialmente

unos, ya que no eran fácilmente accesibles desde su preferencia

solicitud. Por ejemplo, "generalmente [yo uso mi teléfono] si estoy

fuera de casa, pero normalmente iré al navegador web

y vaya a Hotmail, en lugar de a la aplicación porque ··· en

[la aplicación de correo], solo tiene mis más recientes "(P7, primero

entrevista). La aplicación de correo ha sido criticada por su pobre búsqueda-

capacidades [11](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#8) y, de hecho, dos de los cinco usuarios de la aplicación de correo

aplicaciones conmutadas cuando necesitaban recuperar un mensaje:

P4 cambió a la aplicación de Outlook en su teléfono; P7 cambiado

al correo web en su teléfono. Otros usuarios de la aplicación de correo no

siente la necesidad de cambiar de aplicación (pero algunos sí usaron otra

soluciones) Esto sugiere que, tanto como los clientes de correo electrónico

impactan en la participación del usuario, claramente hay otros factores

involucrado.

Imágenes y capturas de pantalla

Para superar algunas de las molestias con tener que buscar, pero

particularmente las limitaciones de los dispositivos móviles no siempre han

señal, o suficiente memoria para almacenar el correo electrónico, algunos participantes

tomaron capturas de pantalla de sus correos electrónicos que luego podrían buscar

para en su colección de fotos. P7 informó en el diario tomando una

captura de pantalla de la confirmación de su tren un par de días antes

partiendo hacia Paris. Ella luego explicó que en su camino

volver, buscar esa captura de pantalla fue más difícil, "porque

Había tomado bastantes fotos en vacaciones, tenía bastante

un poco de desplazamiento para tener que hacer para eso "(P7, seguimiento)

entrevista). Estos restos efímeros de información no eran

siempre borrados de la galería del teléfono una vez que han servido su

propósito, agregando al problema de almacenamiento del teléfono. Esto construye

en trabajos anteriores sobre cómo se necesitan trozos de información para

captura rápida [ [36]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

Curiosamente, las imágenes o capturas de pantalla también se usaron para compartir

el contenido del correo electrónico con otros a través de diferentes canales, como

significa curar comunicaciones: "Ocasionalmente [···],

captura de pantalla un correo electrónico y envíelo [a través de WhatsApp] para que él

10

[http://www.google.com/keep](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://www.google.com/keep)

11 MacWorld, [http://bit.ly/1TI9BWv](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://bit.ly/1TI9BWv)

puede manejarlo y no tiene que estar en un hilo "(P12,

primera entrevista). Vale la pena mencionar que las capturas de pantalla y

fotos de correo electrónico fueron tomadas por todos los participantes que estaban en

sus 20 años (n = 8) pero ninguno de los participantes mayores se basó en esto

solución alternativa

**DISCUSIÓN**

Hasta donde tenemos conocimiento, este estudio es el primero en proporcionar

ideas sobre cómo las personas recuperan información en el trabajo y

cuentas de correo electrónico personales, y en todos los dispositivos. Al usar una mezcla

enfoque de método, confirmamos y ampliamos los hallazgos anteriores,

junto con la presentación de varias ideas novedosas.

**Trabajo versus correo electrónico personal**

Encontramos que el correo electrónico de trabajo continúa brindando un

archivo para tareas relacionadas con el trabajo, como parte clave del conocimiento

trabajo y en apoyo de las tareas de estructuración, creación de documentos,

y controlando el flujo de trabajo de las tareas. Esto confirma que

los archivos de correo electrónico continúan siendo un centro importante para trabajar

vida. Los archivos personales de correo electrónico, por el contrario, son más propensos a

ser buscado para acceder a detalles importantes (por ejemplo, reserva

referencias) y documentos (por ejemplo, pasaporte). Como resultado, no es

sorprendente que las cuentas de correo electrónico del trabajo se buscan con más frecuencia

que los personales porque están al servicio de estos trabajos-

tareas relacionadas. Por otra parte, dado que nuestra evidencia de los más jóvenes

los participantes sugieren que se están alejando del correo electrónico como

un canal de comunicación personal (prefiriendo otros canales)

en su lugar), podemos suponer que a tiempo el correo electrónico personal puede

bien evolucionará principalmente en un archivo para lo que podría llamarse

"Papeleo nacional".

También consideramos las prácticas de recuperación y gestión a la luz

de los clientes de correo electrónico de los participantes, extendiendo el trabajo previo [ [18]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) .

Encontramos que los participantes que usan los mismos clientes tenían diferentes

experiencias y la elección del cliente de correo electrónico solo no lo hace

explicar los problemas encontrados y las soluciones alternativas creadas: personal

la preferencia y el tipo de cuenta también juegan un papel importante.

El trabajo adicional debería ampliarse al incluir un mayor

muestra.

Encontramos algunos puntos de contraste con el trabajo anterior relacionado con

cómo las personas recuperan el correo electrónico en el contexto de su gestión

prácticas. Por ejemplo, mientras que el trabajo anterior [[18](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#11) ] encontró

hábitos de gestión similares para el trabajo y las cuentas personales,

encontraron que las cuentas de trabajo generalmente eran más estructuradas, con

más carpetas que cuentas personales. Esto confirma parcialmente

lo que Whittaker et al. [ [38]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) concluyó, que las carpetas se crean

como una forma de gestionar el creciente número de mensajes,

al menos en cuentas de trabajo. En cuentas personales, en cambio, el

la cantidad pequeña de carpetas confirma cómo los usuarios pueden no querer

esforzarse en organizar la información [[](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) 5]. Sin embargo, lo hicimos

También vea cómo algunos participantes confiaron en cuentas adicionales

para filtrar los mensajes no deseados de sus cuentas principales.

Estas diferencias en las estrategias de gestión también se reflejaron

en diferentes estrategias de recuperación entre trabajo y ac-

cuenta. La Tabla 1 y la Figura 1 proporcionan un buen resumen que

destaca el intercambio entre preparatorio y oportunista

mecanismos [38 []](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) : encontramos que las carpetas en las cuentas de trabajo

se utilizaron para la recuperación posterior, en lugar de en acciones personales

cuenta donde la recuperación oportunista era más común debido a

|  |
| --- |
| **Página 9** |

la falta de un sistema de archivo. Si bien el general más común

La estrategia de recuperación estaba usando la barra de búsqueda, las cuentas de trabajo eran

buscando principalmente comenzando con una carpeta, y luego buscando

o desplazándose dentro de él, combinando preparatoria (carpeta) y

mecanismos oportunistas (búsqueda, desplazamiento). Esto significa que

las dos estrategias no son mutuamente excluyentes, como se sugirió

por [ [38],](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#12) sino que representan un tipo de enfoque híbrido.

**Gestión a través de múltiples canales**

Otra serie de hallazgos nos llevan fuera de lo convencional

ecosistema de correo electrónico para buscar otras formas de correo electrónico

manejado. Por ejemplo, hay una tendencia hacia nuevos tipos

de herramientas dedicadas al trabajo que se están volviendo populares,

como Slack [8](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#1) y Asana [12](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#9) , entre otros, que incorporan

funcionalidad de correo electrónico. Slack es una mensajería instantánea (IM)

herramienta publicitada para fines laborales que permite a los usuarios comunicarse

nicar y compartir archivos con los miembros del equipo a través de canales públicos

nels, grupos privados y mensajes directos. Asana, también, ofrece

las funcionalidades de colaboración en equipo que permiten a los usuarios

comunicar, compartir y monitorear el progreso en proyectos individuales,

con el propósito de alejarse del correo electrónico. Además, ambos

herramientas ofrecen la posibilidad de integrar una amplia gama de otros

aplicaciones, como Dropbox [13](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#9) y Evernote [14](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#9) , apoyando

flexibilidad y preferencias de los usuarios mediante la creación de una herramienta a medida. En

esencia, lo que estamos viendo aquí podría describirse como una tendencia

hacia una mayor conservación del contenido para fines particulares,

que también sirve como una forma de gestionarlo para su posterior recuperación,

herramientas que Slack, Asana y otros ofrecen.

Otra forma de ver esto es usar otros canales para

transferir información, comunicarse, compartir imágenes y almacenar

datos, es una forma para que los usuarios dejen de depender de

recuperación de correo electrónico, que les resulta frustrante y no siempre

eficiente. Nuestros participantes más jóvenes en particular fueron más

consciente de otros canales de comunicación y articulados más

frustración con las limitaciones actuales de los sistemas de correo electrónico. Por

Por el contrario, las personas que eran usuarios más pesados ​​de correo electrónico aparecieron

más dispuesto a aguantar las limitaciones tal vez porque

no habían sido expuestos a alternativas.

Sin embargo, podemos suponer que al usar cada vez más canales

también agrava tanto la gestión como la recuperación de información

enviado entre personas. De hecho, vimos esto como resultado de intentar

para tratar con múltiples cuentas de correo electrónico donde los participantes a menudo

luché por recordar de qué cuenta se envió un correo electrónico

o donde fue recibido, un problema que fue más frecuente

cuando el cruce ocurrió entre trabajo y personal

cuentas Esto resalta el hecho de que los límites entre

las cuentas no siempre están bien definidas, tanto en términos de cómo

un usuario piensa en ellos y en cómo los perciben los demás. Esta

fue a pesar de que, al tener múltiples cuentas, claramente

reflejando diferentes roles de vida (personales, profesionales, sociales,

etc.), al menos algunos participantes se esforzaban por dibujar esos

límites para facilitar la administración y la recuperación.

Hasta donde sabemos, ningún trabajo ha analizado el uso

de estos nuevos tipos de herramientas, particularmente comparándolos con

12

[https://asana.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://asana.com)

13

[https://www.dropbox.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://www.dropbox.com)

14

[https://evernote.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://evernote.com)

correo electrónico. Tampoco ha examinado los beneficios o dificultades adicionales

eso podría seguir usando más y diferentes canales para tomar

desde el correo electrónico. Si bien nuestros hallazgos apuntan a por qué estos nuevos

las herramientas se están volviendo populares, se necesita más investigación para explorar

estos temas en profundidad y para examinar sus consecuencias.

**Gestión a través de soluciones**

Hemos visto que tanto las estrategias de presentación como el uso de

múltiples canales o cuentas tienen implicaciones importantes

por cómo se recupera el correo electrónico Sin embargo, tomando un dispositivo cruzado

view también destaca otras estrategias que los usuarios toman para

anticipar la necesidad de una recuperación posterior. Vimos esto particularmente

en el caso de los dispositivos móviles, donde nuestros participantes evitaron

la necesidad de buscar el correo electrónico tanto como sea posible. En parte, esto

fue por problemas de almacenamiento y conectividad; en parte, esto

se debió a la percepción de que las herramientas de búsqueda en dispositivos móviles

son ineficaces y difíciles de usar. Como consecuencia, nuestro par-

los participantes utilizaron una variedad de estrategias de solución. Por ejemplo

tomaron capturas de pantalla de referencias de reserva, o se transfirieron

información a través de aplicaciones dedicadas para una mayor y más rápida

acceso a la información cuando sea necesario. De hecho, tales soluciones

lo que hizo que ciertos mensajes de correo electrónico fueran más visibles y

de fácil acceso también se puede ver dentro de las cuentas, como

la práctica de resaltar el correo electrónico en la bandeja de entrada. Esto parece

sintomático de la dificultad de encontrar rápidamente la información

la una es después. También encontramos que otros dispositivos móviles, como

las tabletas y los relojes inteligentes no se usaron para buscar correos electrónicos.

Tales hallazgos, aunque son más anecdóticos que cualquier otra cosa, son

interesante ya que una nueva investigación está considerando cómo los relojes inteligentes

están siendo utilizados [ [10]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) .

**CONSIDERACIONES PARA EL DISEÑO**

Si bien nuestros hallazgos no son representativos de todo el pop

ulación, proporcionan información útil sobre la recuperación actual

prácticas en el ecosistema de correo electrónico de hoy que es cada vez más

basado en cuentas múltiples y dispositivos múltiples. Mientras que-

aspectos de estos comportamientos continuarán cambiando con la tecnología

ogy, creemos que los temas y las ideas de nuestros datos

ver consejos útiles sobre cómo los clientes de correo electrónico podrían rediseñarse,

o la funcionalidad de correo electrónico podría caber dentro del alcance más grande de nuevo

aplicaciones y servicios. Algunas sugerencias son las siguientes:

• Mejor integración de correo electrónico para el trabajo. Nuestros hallazgos sugieren que

el trabajo y el correo electrónico personal sirven a archivos importantes

funciones, pero de diferentes maneras. Los archivos de correo electrónico del trabajo son

atado más de cerca con las tareas de trabajo de conocimiento y por lo tanto

las funciones de comunicación podrían integrarse mejor en

herramientas de autoría y flujo de trabajo. Más que esto, sin embargo, el

los hallazgos sugieren que el correo electrónico como archivo es igualmente importante

tant, pero cuando se trata de correo electrónico relacionado con el trabajo, la fracción

ación de múltiples cuentas y dispositivos crea

silos que complican la gestión y el hallazgo. Nos proponemos

ese diseño debe tener como objetivo contrarrestar esta tendencia y encontrar

más oportunidades para unir los archivos de correo electrónico con el trabajo

recursos, así como el enlace entre cuentas y dispositivos.

• Aprender de otras herramientas de comunicación. Como popular IM

las herramientas se hacen cargo no solo de lo personal, sino también del trabajo

comunicaciones, clientes de correo electrónico podrían, y tal vez deberían,

|  |
| --- |
| **Página 10** |

aprende de tales herramientas. Por ejemplo, Microsoft recientemente an-

anunciado Enviar [15](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) , una aplicación móvil que permite enviar mensajes rápidamente

mensajes enmascarados como correos electrónicos de trabajo (similar a Gmail Hangout)

conversaciones [dieciséis](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) ) Sin embargo, estos sistemas todavía están desvinculados

para enviar el contenido por correo electrónico y no se puede buscar fácilmente. Ellos también

añadir al problema de la gestión de diferentes comunicaciones

canales Herramientas como Slack, en cambio, empujan a los usuarios a curar

contenido de una manera más fácil de recuperar, pero el movimiento a-

una comunicación más rápida y sincrónica puede cambiar

la naturaleza del trabajo de otras maneras Se necesita más trabajo para

explorar los beneficios y desventajas de la mensajería instantánea en el lugar de trabajo.

• Diseño para contenido efímero y duradero. Cambiando

nuestro enfoque desde el correo electrónico del trabajo, el correo electrónico personal nos enseña que

correo electrónico podría estar imbuido de más características que permiten

perwork, formularios y hechos para acceder y archivar, ya sea

para un acceso rápido o almacenamiento a largo plazo. Con respecto a rápido

acceso, estrategias que hacen que el contenido del correo electrónico sea rápidamente accesible

ble, pero luego obsoleto una vez utilizado, sugiere que podría ser

útil para buscar formas de clasificarlos automáticamente como

tal. El correo electrónico propio entra en gran medida en la categoría de ser

basado en la utilidad, pero solo es útil a corto plazo. Necesitamos

pensar en mecanismos para hacer tal información

conspicuo pero temporal. Del mismo modo, algunos documentos enviados por correo electrónico

tales como garantías, instrucciones y visas son más

es probable que sea necesario a largo plazo, pero se puede mantener en "almacenamiento en frío".

años". No hay necesidad de visibilidad, sino que el énfasis es

en custodia y respaldo. Esto apunta a una mayor diversidad

opciones para almacenar y archivar información enviada por correo electrónico.

• Optimización de la búsqueda de teléfonos inteligentes. Finalmente, está claro de nuestra

hallazgos de que la búsqueda en dispositivos móviles debe mejorarse.

Mientras que el almacenamiento y la conectividad pueden ser un problema menor en

el futuro, instamos a los diseñadores a aprender de las soluciones

presentamos Por ejemplo, buscar en teléfonos móviles podría ser

mejorado permitiendo a los usuarios fijar correos electrónicos desde cualquier dispositivo en

una aplicación separada o a la pantalla de bloqueo, proporcionando así

una nueva característica para referirse rápidamente a restos efímeros de información

mación [ [1]](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#10) . Al mudarse fuera de la bandeja de entrada, esto también

evitar que los mensajes en la parte superior se oculten por nuevos entrantes

correos electrónicos y omitir la conectividad o problemas de almacenamiento.

**CONCLUSIONES**

En este artículo presentamos los hallazgos de un estudio cualitativo en profundidad

estudio de campo que da una nueva mirada a la gestión del correo electrónico

y la recuperación ocurre en las cuentas múltiples y dispositivos múltiples de hoy

mundo. Los hallazgos apuntan a cómo los intentos de los usuarios para gestionar

su correo electrónico a través de una proliferación de cuentas viene con

sus propios problemas: diferentes cuentas se utilizan para diferentes

propósitos, los límites entre cuentas pueden ser borrosos, y

los mecanismos y estrategias para gestionar y recuperar

dependen de la cuenta Del mismo modo, es claramente importante que

tenemos acceso e interactuamos con el correo electrónico a través de una variedad

de dispositivos, pero a la hora de buscar el correo electrónico

los dispositivos de mano como los teléfonos todavía se ven como difíciles. Algunos

de esto es sin duda debido a la necesidad de entrelazar el correo electrónico del trabajo

con las herramientas de trabajo que residen principalmente en la computadora portátil y

15

[http://bit.ly/1CS0AGT](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=http://bit.ly/1CS0AGT)

dieciséis

[https://hangouts.google.com](https://translate.google.com/translate?hl=es&prev=_t&sl=en&tl=es&u=https://hangouts.google.com)

PC, aunque también hemos señalado otras limitaciones en el

manera en que los dispositivos móviles están diseñados. En todo esto, sugerimos

ese camino a seguir es pensar en nuevas características para el correo electrónico

herramientas basadas en estos hallazgos. A más largo plazo, sin embargo,

bien puede ver que el correo electrónico evolucione no como una aplicación independiente,

sino como un conjunto estrechamente integrado de comunicación y archivo

funciones dentro de aplicaciones y servicios más flexibles.

**REFERENCIAS**

1. Deborah Barreau y Bonnie A Nardi. 1995. Encontrar y

recordando: organización de archivos desde el escritorio. ACM

SigChi Bulletin 27, 3 (1995), 39-43.

2. Victoria Bellotti, Nicolas Ducheneaut, Mark Howard y

Ian Smith. 2003. Llevar el correo electrónico a la tarea: el diseño y

evaluación de una herramienta de correo electrónico centrada en la gestión de tareas. En

Actas de la conferencia SIGCHI sobre factores humanos

en sistemas informáticos. ACM, 345-352.

3. Ofer Bergman, Maskit Tene-Rubinstein y Jonathan

Shalom. 2013. El uso de recursos de atención en

navegación versus búsqueda. Personal y omnipresente

computing 17, 3 (2013), 583-590.

4. Richard Boardman y M Angela Sasse. 2004. Cosas van

en la computadora y no sale: una herramienta cruzada

estudio de la gestión de información personal. En

Actas de la conferencia SIGCHI sobre factores humanos

en sistemas informáticos. ACM, 583-590.

5. Olha Bondarenko y Ruud Janssen. 2005. Documentos en

mano: aprender del papel para mejorar el uso digital

tecnologías. En los procedimientos de la conferencia SIGCHI

sobre los factores humanos en los sistemas informáticos. ACM, 121-130.

6. Virginia Braun y Victoria Clarke. 2006. Uso temático

análisis en psicología. Investigación cualitativa en

psicología 3, 2 (2006), 77-101.

7. Robert Capra, Julia Khanova y Sarah Ramdeen. 2013.

El trabajo y el correo electrónico personal por parte de los empleados universitarios:

Prácticas PIM a través de los límites del dominio. Revista de la

Sociedad Americana de Ciencias de la Información y

Technology 64, 5 (2013), 1029-1044.

8. Juan Pablo Carrascal y la Iglesia Karen. 2015. Un in-situ

estudio de la aplicación móvil y las interacciones de búsqueda móvil. En

Actas de CHI, vol. 15. 2739-2748.

9. Scott Carter y Jennifer Mankoff. 2005. Cuando

Los participantes capturan: el rol de los medios en el diario

estudios. En Actas de la conferencia SIGCHI sobre

Factores humanos en los sistemas informáticos. ACM, 899-908.

10. Marta E Cecchinato, Anna L Cox y Jon Bird. 2015a.

Smartwatches: lo bueno, lo malo y lo feo ?. En

Actas de la 33ª Conferencia Anual ACM

Extractos extendidos sobre factores humanos en informática

Sistemas. ACM, 2133-2138.

11. Marta E Cecchinato, Anna L Cox y Jon Bird. 2015b.

¿Trabajando 9-5 ?: Diferencias profesionales en correos electrónicos y

Prácticas de gestión de límites. En los procedimientos de la

33ª Conferencia Anual ACM sobre Factores Humanos en

Sistemas de computación. ACM, 3989-3998.

|  |
| --- |
| **Página 11** |

12. Edward Cutrell, Susan T Dumais y Jaime Teevan.

2006a. Buscando eliminar información personal

administración. Commun. ACM 49, 1 (2006), 58-64.

13. Edward Cutrell, Daniel Robbins, Susan Dumais, y

Raman Sarin. 2006b. Filtrado rápido y flexible con phlat. En

Actas de la conferencia SIGCHI sobre Humano

Factores en los sistemas informáticos. ACM, 261-270.

14. David Dearman y Jeffery S Pierce. 2008. Está en mi

otra computadora !: informática con múltiples dispositivos. En

Actas de la Conferencia SIGCHI sobre Humanos

factores en los sistemas de computación. ACM, 767-776.

15. Nicolas Ducheneaut y Victoria Bellotti. 2001. Correo electrónico

como hábitat: una exploración de personal incrustado

gestión de la información. interacciones 8, 5 (2001),

30-38.

16. Susan Dumais, Edward Cutrell, Jonathan J Cádiz, Gavin

Jancke, Raman Sarin y Daniel C Robbins. 2003. Cosas

He visto: un sistema de recuperación de información personal y

reutilizar. En los procedimientos de la 26 ª anual internacional

Conferencia ACM SIGIR sobre Investigación y desarrollo en

recuperación de información. ACM, 72-79.

17. Danyel Fisher, AJ Brush, Eric Gleave y Marc A Smith.

2006. Revisando la sobrecarga de correo electrónico de Whittaker & Sidner diez

años después. En las actas del 20 aniversario de 2006

conferencia sobre trabajo cooperativo apoyado por computadora.

ACM, 309-312.

18. Catherine Grevet, David Choi, Debra Kumar y Eric

Gilbert. 2014. La sobrecarga está sobrecargada: correo electrónico en la edad de

Gmail. En Actas de la Conferencia SIGCHI sobre

Factores humanos en los sistemas de computación. ACM, 793-802.

19. Grupo Radicati. 2015. Informe de estadísticas de correo electrónico,

2015-2019. (2015).

20. Jacek Gwizdka. 2002. Reinventando la bandeja de entrada: apoyando

la gestión de tareas pendientes en el correo electrónico. En CHI'02

Extractos extendidos sobre factores humanos en informática

Sistemas. ACM, 550-551.

21. Benjamin V Hanrahan, Manuel A Pérez-Quiñones, y

David Martin. 2014. Asistir al correo electrónico. Interactuando con

Computadoras (2014), iwu048.

22. Daniel Harrison, Paul Marshall, Nadia

Bianchi-Berthouze y Jon Bird. 2015. Seguimiento de la actividad:

barreras, soluciones y personalización. En procedimientos

de la Conferencia Conjunta Internacional ACM 2015

Computación omnipresente y omnipresente. ACM, 617-621.

23. Tero Jokela, Jarno Ojala y Thomas Olsson. 2015. A

Estudio diario sobre la combinación de múltiples dispositivos de información

en actividades diarias y tareas. En los procedimientos de la

33ª Conferencia Anual ACM sobre Factores Humanos en

Sistemas de computación. ACM, 3903-3912.

24. Amy K Karlson, Brian R Meyers, Andy Jacobs, Paul

Johns y Shaun K Kane. 2009. Trabajando horas extras:

Patrones de uso de teléfonos inteligentes y PC en el día de una

trabajador de la información En computación ubicua. Saltador,

398-405.

25. Fahim Kawsar y AJ Brush. 2013. Computación doméstica

desenchufado: por qué, dónde y cuándo las personas usan diferentes

dispositivos conectados en casa. En los procedimientos del 2013

Conferencia conjunta internacional ACM sobre Pervasive y

computación ubicua. ACM, 627-636.

26. Wendy E Mackay. 1988. Diversidad en el uso de electrónica

correo: una consulta preliminar. Transacciones de ACM en

Sistemas de información (TOIS) 6, 4 (1988), 380-397.

27. Tara Matthews, Jeffrey Pierce y John Tang. 2009. No

El teléfono inteligente es una isla: el impacto de lugares, situaciones,

y otros dispositivos en el uso de teléfonos inteligentes. IBM RJ10452

(2009).

28. George D Montañez, Ryen W White y Xiao Huang.

2014. Búsqueda en varios dispositivos. En los procedimientos del 23

Conferencia Internacional ACM sobre la Conferencia de

Información y gestión del conocimiento. ACM,

1669-1678.

29. Antti Oulasvirta y Lauri Sumari. 2007. Equipos móviles y

bandejas para computadora portátil: administración de varios dispositivos en dispositivos móviles

trabajo de información. En los procedimientos del SIGCHI

conferencia sobre factores humanos en los sistemas informáticos.

ACM, 1127-1136.

30. Pew Research. 2014. Propiedad del dispositivo. (2014).

31. Stephanie Santosa y Daniel Wigdor. 2013. Un campo

estudio de flujos de trabajo multidispositivo distribuidos

espacios de trabajo. En los procedimientos del ACM 2013

conferencia internacional conjunta sobre Pervasive y

computación ubicua. ACM, 63-72.

32. Abigail J Sellen y Richard HR Harper. 2002. El mito

de la oficina sin papeles. MIT presione.

33. Abigail J Sellen, Rachel Murphy y Kate L Shaw. 2002.

Cómo los trabajadores del conocimiento usan la web. En procedimientos de

la conferencia SIGCHI sobre factores humanos en la informática

sistemas. ACM, 227-234.

34. Hilary Smith, Yvonne Rogers, y Mia Underwood.

2003. Gestión de correo electrónico personal y laboral en el mismo

caja: superando las tensiones a través de nuevas metáforas.

Proc. HOIT 2003 (2003).

35. Juha Takkinen y Nahid Shahmehri. 1998. Delegación

tareas y difusión de información en

organizaciones: reestructuración del correo electrónico de Internet para hacer

cosas. Actas de AMCIS 1998 (1998), 166.

36. Max G Van Kleek, Michael Bernstein, Katrina Panovich,

Gregory G. Vargas, David R Karger y Mc schraefel.

2009. Nota personal: examinar información personal

manteniendo una herramienta ligera para tomar notas. En procedimientos

de la Conferencia SIGCHI sobre Factores Humanos en

Sistemas de computación. ACM, 1477-1480.

37. Steve Whittaker, Victoria Bellotti y Jacek Gwizdka.

2006. Correo electrónico en administración de información personal.

Commun. ACM 49, 1 (2006), 68-73.

|  |
| --- |
| **Pagina 12** |

38. Steve Whittaker, Tara Matthews, Julian Cerruti, Hernan

Badenes y John Tang. 2011. ¿Estoy perdiendo el tiempo?

¿organizando el correo electrónico ?: un estudio del refinamiento del correo electrónico. En

Actas de la Conferencia SIGCHI sobre Humanos

Factores en los sistemas de computación. ACM, 3449-3458.

39. Steve Whittaker y Candace Sidner. 1996. Correo electrónico

sobrecarga: explorando la administración de información personal de

correo electrónico. En Actas de la conferencia SIGCHI sobre

Factores humanos en los sistemas informáticos. ACM, 276-283.