

## عوامل مؤثر بر رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده کاربران از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی

**هادی هراتی:** دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

\***فاطمه نوشین فرد:** دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)  
nooshinfard@srbiau.ac.ir

**علیرضا اسفندیاری مقدم:** دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

**فهیمة باب‌الحوایجی:** دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

**نجلا حریری:** استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

### چکیده

**زمینه و هدف:** هدف اصلی این پژوهش، سنجش عوامل مؤثر بر رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده کاربران از منابع و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی است.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه پژوهش شامل دانشجویان عضو کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فردوسی مشهد، شهیدچمران اهواز، تبریز، شیراز و پردیس دانشگاه تهران بودند که پس از تعیین روایی و پایایی پرسشنامه با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه و در داخل هر طبقه به صورت تصادفی، تعداد ۷۰۰ پرسشنامه توزیع و ۶۵۴ پرسشنامه مبنای تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر و نرم‌افزار لیزرل استفاده شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد، عوامل محیطی و عوامل مرتبط با فناوری از طریق عامل موقعیتی زمان بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده دانشجویان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیرگذار هستند. همچنین منابع اطلاعاتی و خدمات اطلاعاتی به صورت مستقیم یا غیر مستقیم تأثیر معناداری بر بروز این نوع از رفتارها ندارند.

**نتیجه‌گیری:** کتابخانه‌ها باید به‌متنظر استفاده بهینه و مؤثر از منابع و خدمات خود به عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان به خصوص عواملی که تأثیر آنها اثبات شد، از جمله «عوامل محیطی»، «عوامل مرتبط با فناوری» و «زمان در دسترس» توجه ویژه‌ای داشته باشند. نتیجه توجه به این عوامل، استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، جذب مخاطب و افزایش سطح آگاهی و اطلاعات عمومی مراجعان خواهد بود.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار برنامه‌ریزی نشده، رفتار اطلاع‌یابی، کتابخانه‌های دانشگاهی، عوامل محیطی، عوامل مرتبط با فناوری

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

**شیوه استناد به این مقاله**

**APA:** Harati, H., Nooshinfard, F., Isfandyari-Moghaddam, A., Babalhavaeji, F., Hariri, N., (2018). Measuring the factors affecting the unplanned behavior of users to use academic libraries resources and services. Human Information Interaction. 5(2);1-14. (Persian)

**Vancouver:** Harati H, Nooshinfard F, Isfandyari-Moghaddam A, Babalhavaeji F, Hariri N. Measuring the factors affecting the unplanned behavior of users to use academic libraries resources and services. Human Information Interaction. 2018;5(2):1-14. (Persian)

## Factors affecting the unplanned behavior of users to use academic libraries resources and services

**Hadi Harati:** PhD student of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

\***Fatemeh Nooshinfard:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author) [nooshinfard@srbiau.ac.ir](mailto:nooshinfard@srbiau.ac.ir)

**Alireza Isfandyari-Moghaddam:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Hamadan Branch, Islamic Azad University, Hamadan, Iran

**Fahimeh Babalhavaeji:** Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

**Nadja Hariri:** Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Received: 25/06/2018

Accepted: 02/10/2018

### Abstract

**Background and Aim:** The present study aimed at investigating the factors affecting the unplanned behavior of users to use academic library resources and services.

**Methods:** The present study is considered as being an applied one in terms of purpose, and it has been conducted using descriptive-survey method. Research population consist of the students of central libraries at Ferdowsi University of Mashhad, Shahid Chamran university of Ahwaz, universities of Tabriz and Shiraz, as well as the Tehran University. Having determined the validity and reliability of the questionnaire, 700 questionnaires were distributed among the participants and 654 questionnaires have been analyzed applying stratified random sampling method based on the population size. Path analysis and LISREL software have been used in order for data analysis to be carried out.

**Results:** The results shows that the environmental factors and also the ones associated with technology affect the students' unplanned behavior as far as using resources and services of university libraries through the situational factor of time are concerned. In addition, the data resources and services have no direct or indirect influence on the incidence of these behaviors.

**Conclusion:** Libraries should pay a special attention to the factors affecting the clients' unplanned behavior, especially the ones whose impact has been proven including "environmental factors", "factors associated with technology", and the "accessible time". This way, it will be possible for the libraries to have an optimized and efficient use of their resources and services. The result of paying attention to these factors will be the greater use of library resources and services, attracted audiences, and an increased level of awareness and information of users.

**Keywords:** Unplanned Behavior, Information seeking behavior, Academic libraries, Environmental factors, Factors associated with technology

*Conflicts of Interest:* None

*Funding:* None.

### How to cite this article

**APA:** Harati, H., Nooshinfard, F., Isfandyari-Moghaddam, A., Babalhavaeji, F., Hariri, N., (2018). Measuring the factors affecting the unplanned behavior of users to use academic libraries resources and services. *Human Information Interaction*. 5(2);1-14. (Persian)

**Vancouver:** Harati H, Nooshinfard F, Isfandyari-Moghaddam A, Babalhavaeji F, Hariri N. Measuring the factors affecting the unplanned behavior of users to use academic libraries resources and services. *Human Information Interaction*. 2018;5(2):1-14. (Persian)



## مقدمه

مهم‌ترین هدف از مجموعه‌سازی<sup>۱</sup> و سازمان‌دهی<sup>۲</sup> منابع و برنامه‌ریزی خدمات در یک مرکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه دانشگاهی، اشاعه<sup>۳</sup> آن منابع و خدمات است. لذا تنها توجه به گردآوری و سازمان‌دهی منابع و خدمات حتی بر اساس نیاز مراجعه‌کنندگان کافی نیست، بلکه کتابخانه‌ها نیازمند کسب اطلاعات دقیق‌تری در خصوص رفتار مراجعان هستند تا با درک نگرش مراجعان بتوانند زمینه مطلوب‌تری برای ارائه خدمات و استفاده بهتر از منابع خود فراهم سازند و به هدف نهایی خود یعنی اشاعه اطلاعات دست یابند.

به‌طور کلی، رفتار استفاده فرد از منابع یا خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌تواند به دو دسته کلی شامل رفتار برنامه‌ریزی شده و رفتار برنامه‌ریزی نشده<sup>۴</sup> تقسیم شود. همسو با دیدگاه آجزن<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) رفتار برنامه‌ریزی شده کاربران در محیط‌هایی مانند کتابخانه‌ها می‌تواند شامل فرایند هدفمند جستجوی منابع اطلاعاتی در نظام‌های جستجو، قفسه‌ها و یا بخش‌های مختلف کتابخانه به‌منظور استفاده از خدمات کتابخانه‌ای در راستای قصد از پیش تعیین شده با تصمیم‌گیری عقلانی باشد. با در نظر گرفتن تعریف‌های مطرح شده در حوزه بازاریابی (کلور<sup>۶</sup>، ۱۹۵۰؛ روک<sup>۷</sup>، ۱۹۸۷؛ کیم<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳؛ بارنیت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶)، استفاده برنامه‌ریزی نشده<sup>۱۰</sup> کاربران از منابع اطلاعاتی یا خدمات کتابخانه‌ای نیز می‌تواند اشاره به تصمیم‌گیری و سریع فرد در جهت استفاده از خدماتی باشد که از قبل برای آن برنامه‌ریزی نشده است. این‌گونه از رفتارهای اطلاع‌یابی در لحظه رخ می‌دهد و می‌تواند با نیازهای اولیه شخص نیز مرتبط نباشد.

منابع یا خدماتی در کتابخانه‌ها هستند که در شرایط عادی بدون استفاده یا کم استفاده‌اند ولی می‌شود با راهکارهایی استفاده از آن‌ها را افزایش داد و از اتلاف هزینه‌ای که صرف تهیه یا ارائه آن‌ها شده است، جلوگیری کرد. مراجعه‌کنندگان اغلب با انگیزه و برنامه‌ریزی قبلی نسبت به استفاده از منابع یا خدمات خاصی به کتابخانه مراجعه می‌کنند، اما همین افراد در هنگام مراجعه و قرار گرفتن در محیط کتابخانه، ممکن است با محرک‌هایی روبرو شوند که آن‌ها را به سمت استفاده از منابع یا خدماتی سوق دهد که از

قبل برای آن منابع یا خدمات برنامه و نیتی نداشته‌اند. عوامل متعددی رفتار استفاده برنامه‌ریزی نشده مراجعین از منابع اطلاعاتی یا خدمات در کتابخانه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. متأسفانه علی‌رغم اهمیت رفتار برنامه‌ریزی نشده، این نوع رفتار از سوی پژوهشگران در محیط کتابخانه‌ها مورد توجه قرار نگرفته است. پژوهش‌های مرتبط با رفتار مراجعان در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی بر رفتار اطلاع‌یابی<sup>۱۱</sup> و یا رفتار برنامه‌ریزی شده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأکید کرده‌اند؛ لذا می‌توان گفت موضوع رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها موضوعی جدیدی است که تاکنون پژوهشگران از آن غافل شده‌اند. اکثر پژوهش‌های رفتار برنامه‌ریزی نشده، مرتبط با حوزه بازاریابی و رفتار مصرف‌کننده با عناوین خریدهای آنی، تصادفی و بدون برنامه هستند؛ لذا در ادامه ضمن اشاره به مبانی نظری و پیشینه پژوهش رفتار اطلاع‌یابی و رفتار برنامه‌ریزی شده، بر این حوزه تأکید شده است.

## رفتار اطلاع‌یابی

از نظر مارکینینی<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۵) اطلاع‌یابی روندی است که در آن بشر هدفمندانه برای تغییر موقعیت دانش در تلاش است. وی ویژگی اطلاع‌یابی را در حل مشکل می‌داند. اطلاع‌یابی فرآیندی است که از نیاز اطلاعاتی آغاز شده و طی مراحل اسناد و منابع اطلاعاتی با استفاده از راهبردی معین مورد جستجو قرار گرفته، اطلاعات موردنیاز پس از استخراج بازمینی و بررسی شده و در نهایت اطلاعات موردنظر بازمینی می‌شوند و به حل مسئله منجر خواهد شد. بررسی‌های رفتار انسان، از اوایل دهه ۱۹۷۰ در بریتانیا، باعث شد نظریه‌ها و الگوهایی در علوم اجتماعی که بتواند برای مطالعه رفتار اطلاعاتی به کار رود، بیشتر شود. در همین دوره، الگوها و نظریه‌های ارائه‌شده توسط پژوهشگران خاص، نظیر دروین، آلیس، کولثاو و ویلسون این اعتبار را به دست آورده‌اند که اساس پژوهش‌های بیشتری توسط سایر پژوهشگران باشند (ویلسون<sup>۱۳</sup>، ۱۹۹۹).

بیشتر پژوهش‌های حوزه رفتار اطلاع‌یابی در ایران (نارمنجی و نوکاریزی، ۱۳۸۹؛ حریری و یاری زنگنه، ۱۳۹۳؛ اسدی و حریری، ۱۳۹۴؛ بیگدلی، حیاتی، حیدری، و جوکار، ۱۳۹۵) و خارج از ایران (تیوانت<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۵؛ هاگلند و اولسون<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۸؛ یونگر<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۰؛ کومار و دیگران<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۴؛ نجوزی و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵؛ حقی، رحمان

1. Collecting

2. Organization

3. Dissemination

4. Impulse Behavior

5. Ajzen

6. Clover

7. Rook

8. Kim

9. Burnett

10. Impulsive

11. Information seeking behavior

12. Marchionini

13. Dervin, Ellis, Kuhlthau & Wilson

14. Thivant

15. Haglund & Olsson

16. Younger

17. Kumar et al.

اطلاعات به صورت ناآگاهانه و آنی و بدون تصمیم‌گیری قبلی است که در پژوهش‌های رفتار اطلاع‌یابی نادیده گرفته شده است. پژوهش حاضر به این جنبه از رفتار اطلاع‌یابی برنامه‌ریزی نشده می‌پردازد و تأکید دارد که توجه به کسب اطلاعات ناآگاهانه از استفاده برنامه‌ریزی نشده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها نیز از اهمیت خاصی برخوردار است. شاید بتوان بعد از این پژوهش، توجه پژوهشگران حوزه رفتار اطلاع‌یابی را به جنبه دیگری از رفتار اطلاع‌یابی کاربران یعنی رفتار برنامه‌ریزی نشده و آنی آنها در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی جلب نمود.

### رفتار برنامه‌ریزی شده

برای مطالعه نحوه شکل‌گیری یک رفتار، نظریه‌های مختلفی در حوزه روان‌شناسی مطرح شده است. رفتار برنامه‌ریزی شده، یکی از این نظریه‌هاست (ساتن و دیگران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳). اکثر پژوهش‌های انجام شده در خصوص رفتار برنامه‌ریزی شده بر اساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده<sup>۹</sup> آجنز<sup>۱۰</sup> بنا شده‌اند، به عبارتی این نظریه پایه و اساس پژوهش‌های متعددی در این حوزه شده است. بر پایه نظریه برنامه‌ریزی شده آجنز (۲۰۰۶)، مهم‌ترین عامل شکل‌دهنده یک رفتار، نیت یا قصد فرد برای انجام آن رفتار است؛ همچنین عوامل نگرشی، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده منجر به تمایل‌های رفتاری شده و این تمایل‌ها، بر رفتار فرد تأثیر می‌گذارند.

پژوهش‌های انجام شده در حوزه‌های مختلف دانش بشری بر پایه نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده آجنز، در ایران (بشیریان، جلیلیان، براتی، و غفاری، ۱۳۹۳؛ حسینی سرخوش، اخوان، کیا، و امین‌پور، ۱۳۹۴؛ حمایت خواه جهرمی، ارشاد، دانش، و قربانی، ۱۳۹۶) و خارج از ایران (کواک، کامرون و هوپگارد<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۶؛ چنگ<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۶؛ آرورا، سینگها و صحنی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۷؛ هواج، رایت و بینیت<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۷) نشان‌دهنده تأیید این نظریه و تأثیر عوامل نگرشی، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده بر رفتار فرد است؛ هرچند شدت و ضعف میزان تأثیر این عوامل در این پژوهش‌ها متفاوت بود.

پژوهش‌های حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی در خصوص رفتار برنامه‌ریزی شده نیز نشان از تأیید عوامل مؤثر در نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده بر رفتار افراد در ادراک و استفاده از منابع یا

و اس‌کای<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶؛ خان، احمد و خان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷؛ سوپيرو، کانامان، جاکو و ایستمبر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸) به بررسی رفتار و الگوی اطلاع‌یابی یا هدف و انگیزه جامعه مورد مطالعه از جستجوی اطلاعات و منابع و روش‌های کسب اطلاعات توسط آنها در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و یا محیط‌های الکترونیکی پرداخته‌اند.

برخی از پژوهش‌های این حوزه علاوه بر شناسایی منابع کسب اطلاعات و نیاز اطلاعاتی کاربران، به بررسی عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی نیز پرداخته‌اند. از جمله نوشین فرد (۱۳۸۴) عوامل فردی، محیطی، فرهنگی و اجتماعی را به عنوان عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی شناسایی کرد. کشوری، سلطانی و احمدی (۱۳۹۳) نشان دادند که احساس نیاز به اطلاعات، عوامل اقتصادی، داشتن رایانامه، عضویت در شبکه‌های اجتماعی از متغیرهای تأثیرگذار در رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان هستند. یافته‌های پژوهش السالم<sup>۵</sup> (۱۹۸۹) بیانگر نقش بسیار مهم آموزش و پرورش و تحصیلات در رفتار اطلاع‌یابی بود. پالم<sup>۶</sup> (۱۹۹۱) نشان داد که نوع کار، رشته تخصصی، تجربه، سابقه کار و جنسیت از مهم‌ترین عوامل مرتبط با رفتار اطلاع‌یابی پژوهشگران کشاورزی محسوب می‌شود. همچنین المومن، موریس و مینارد<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) آگاهی کتابخانه، سواد اطلاعاتی، مسائل سازمانی و محیطی، ویژگی‌های منبع و ویژگی‌های جمعیت شناختی (به‌طور خاص جنسیت و ملیت) را به عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان شناسایی نمودند.

در همین راستا، پژوهش‌هایی تأثیر عوامل محیطی (میرزاییگی، ۱۳۹۲؛ تقی زاده، ۱۳۹۳؛ افشارپور، گودرزی، رئیسی، و عاصمی، ۱۳۹۴) عوامل مرتبط با فناوری (زینالی و سادات مهدوی، ۱۳۹۳؛ نویدی، ۱۳۹۴؛ افشارپور و دیگران، ۱۳۹۴)؛ منابع اطلاعاتی (محمدی و دوستدار، ۱۳۸۷؛ زینالی و سادات مهدوی، ۱۳۹۳) و خدمات اطلاعاتی (محمدی و دوستدار، ۱۳۸۷؛ طباطبائی شهرآباد، ۱۳۹۵)؛ بر رفتار اطلاعاتی کاربران را تأیید نمودند. همچنین تقی زاده (۱۳۹۳) و زینالی و سادات مهدوی (۱۳۹۳) نشان دادند که محدودیت زمانی بر رفتار اطلاع‌یابی کاربران مؤثر است.

پژوهش‌ها و مدل‌های رفتار اطلاع‌یابی که تاکنون انجام و مطرح شده است، بر پایه تصمیم‌گیری قبلی متناسب با نیاز اطلاعاتی فرد و جهت کسب اطلاعات به صورت آگاهانه شکل گرفته‌اند. به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین راه‌های کسب اطلاعات، دریافت

<sup>8</sup> . Sutton et al.

<sup>9</sup> . Theory of Planned Behaviour

<sup>10</sup> . Ajzen

<sup>11</sup> . Kovac, Cameron, & Hoigaard

<sup>12</sup> . Cheng

<sup>13</sup> . Arora, Singha, & Sahney

<sup>14</sup> . Hodge, Wright, & Bennett

<sup>1</sup> . Ngozi et al.

<sup>2</sup> . Haque, Rahman, & SK

<sup>3</sup> . Khan, Ahmad, & Khan

<sup>4</sup> . Superio, Canaman, Jaco, & Estember

<sup>5</sup> . Al-Salem

<sup>6</sup> . Palmer

<sup>7</sup> . Al-Muomen, Morris, & Maynard

گرا و دنی- ایلکبیر<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۲؛ فلو و مادل برگر<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۳؛ وانگمن، ورهاگن و وان دولین<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۷)، ویژگی‌های مرتبط با محصول (ویروایلایت و دیگران<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۹؛ محمودی میمند و احمدی نژاد<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۱؛ چن و وانگ<sup>۱۸</sup>، ۲۰۱۶) و عامل زمان (ویروایلایت و دیگران<sup>۱۹</sup>، ۲۰۰۹؛ گرا و دنی- ایلکبیر<sup>۲۰</sup>، ۲۰۱۲) بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان تأکید کردند؛ هرچند در پژوهش محمودی میمند و احمدی نژاد (۲۰۱۱) تأثیر عامل زمان بر این نوع از رفتارها به اثبات نرسید.

بررسی پژوهش‌های رفتار برنامه‌ریزی نشده، نشان می‌دهد که اکثر پژوهش‌های مرتبط با این نوع از رفتار، تحت عنوان خرید آنی<sup>۲۱</sup> و در حوزه بازاریابی مطرح شده است. به نظر می‌رسد توجه به این جنبه از رفتار استفاده‌کنندگان در کسب اطلاعات و تحریک آنها به استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی با تأکید بر رفتار برنامه‌ریزی نشده آنها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، که تاکنون مورد توجه پژوهشگران ایرانی و خارجی حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار نگرفته است؛ لذا، پژوهش حاضر به این جنبه پنهانی از رفتار استفاده‌کنندگان توجه می‌کند.

با توجه به آمارهای منتشرشده در ایران در خصوص پایین بودن سرانه مطالعه (سالاری، ۱۳۹۱؛ قاسم و نورمحمدی، ۱۳۹۴؛ واعظی<sup>۲۲</sup>، ۲۰۱۳) و یا کاهش میزان مراجعه به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی یا مراکز مشابه آن (عبدالوند و غفاری آشتیانی، ۱۳۸۸؛ محمدزاده و بزرگی، ۱۳۹۱)، تمرکز بر شیوه‌های نوین بازاریابی به منظور توسعه و گسترش فرهنگ کتاب‌خوانی و استفاده بیشتر از محیط‌های کتابخانه‌ای می‌تواند از اهمیت بسیاری برخوردار باشد. پژوهش‌های پیشین در حوزه رفتار اطلاع‌یابی<sup>۲۳</sup> در ایران (منصوریان و سنگری، ۱۳۹۴؛ مسلمی و فرج پور، ۱۳۹۵؛ خدادادی، ۱۳۹۶) و خارج از ایران (ثاناسکودی<sup>۲۴</sup>، ۲۰۰۹؛ یونگر<sup>۲۵</sup>، ۲۰۱۰؛ کومار، سلمانان و باویجا<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۴؛ نجوزی، اوچ و ایجایرو<sup>۲۷</sup>، ۲۰۱۵؛ حسین، حسین و اسلام<sup>۲۸</sup>، ۲۰۱۷)، تلاش کرده‌اند تا عمده‌ترین عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار اطلاع‌یابی

خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌ها یا مراکز اطلاعاتی یا رفتار اطلاع‌یابی (لگزیان، حدادیان، کفاشان، و آسمان دره، ۱۳۹۲؛ زره ساز، فتاحی، و صنعت جو، ۱۳۹۴؛ کفاشان و دیگران، ۱۳۹۵؛ چنگ، لین، کهن، و چین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹؛ کلوباس و کلاید<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰) یا اشتراک دانش آن‌ها (سو و بوللوجو، ۲۰۰۵) دارد. پژوهش‌های رفتار برنامه‌ریزی شده، با توجه به اینکه بر پایه رفتاری برنامه‌ریزی شده بنا شده‌اند، تأکید بر رفتاری دارند که تحت تأثیر عواملی و به صورت برنامه‌ریزی شده، شکل می‌گیرد؛ لذا طبیعی است که در این حوزه، توجهی به رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها نشده باشد.

### رفتار برنامه‌ریزی نشده

بر پایه پژوهش‌های پیشین به‌ویژه در حوزه بازاریابی، تعاریف مختلفی برای رفتار برنامه‌ریزی نشده<sup>۳</sup> مشتریان بر پایه میزان خریدهای بی‌برنامه<sup>۴</sup> آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته است. برای نمونه، رواک و هاگ<sup>۵</sup> (۱۹۸۵) در تعریف خود از رفتارهای بی‌برنامه، توجه را بر جنبه‌های احساسی و شناختی مشتریان درگیر خرید بی‌برنامه معطوف ساخته‌اند. کلوور<sup>۶</sup> (۱۹۵۰)، رواک<sup>۷</sup> (۱۹۸۷)، کیم<sup>۸</sup> (۲۰۰۳) و بارنت<sup>۹</sup> (۲۰۰۶) نیز رفتارهایی از این طیف را نوعی از رفتار مشتریان می‌دانند که هیچ قصد و برنامه قبلی برای آن وجود نداشته و در فرآیند تصمیم‌گیری سریع ناشی از هیجان و انگیزه شکل گرفته است.

پژوهش‌های رفتار برنامه‌ریزی نشده داخل ایران، تأثیر عواملی مانند محرک‌های محیطی (کشکولی، ۱۳۹۱؛ عابدی، عسگری، صفری، اسدزاده، و رهنما، ۱۳۹۴؛ اسماعیل زاده، امرایی، قلی پور، و مقدم، ۱۳۹۶)، ویژگی‌های مربوط به محصول (کشکولی، ۱۳۹۱)، و اهمیت عامل زمان (جلالی محمدآبادی، ۱۳۹۲) بر خرید آنی و رفتار برنامه‌ریزی نشده را مورد تأیید قرار دادند. در برخی پژوهش‌ها نیز عدم تأثیر ویژگی‌های محیطی (نظری و قادری عابد، ۱۳۹۰) و عامل زمان (کشکولی، ۱۳۹۱؛ طاهری کیا و نخبه زعیم، ۱۳۹۱) بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران به اثبات رسید.

هم‌راستا با پژوهش‌های داخلی این حوزه، پژوهش‌های خارجی نیز بر اهمیت ویژگی‌های محیطی (بیتی و فرل<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۸؛ شو، ۲۰۰۷؛ ماتیلا و ویرتز<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۸؛ محمودی میمند و احمدی نژاد<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱)؛

12. Mahmoudi Maymnd & Ahmadinejad

13. Graa & Dani-Elkebir

14. Floh & Madlberger

15. Vonkeman, Verhagen, & van Dolen

16. Virvilaitė et al.

17. Mahmoudi Maymnd & Ahmadinejad

18. Chen & Wang

19. Virvilaitė et al.

20. Graa & Dani-Elkebir

21. Impulse buying

22. Vaezi

23. Information seeking behavior

24. Thanuskodi

25. Younger

26. Kumar, Salmani, & Baweja

27. Ngozi, Uche, & Ejiro

28. Hossain, Hossain, & Islam

1. Chang, Lin, Chen & Chin

2. Klobas & Clyde

3. Impulse Behaviour

4. Impulse buying

5. Rook & Hoch

6. Clover

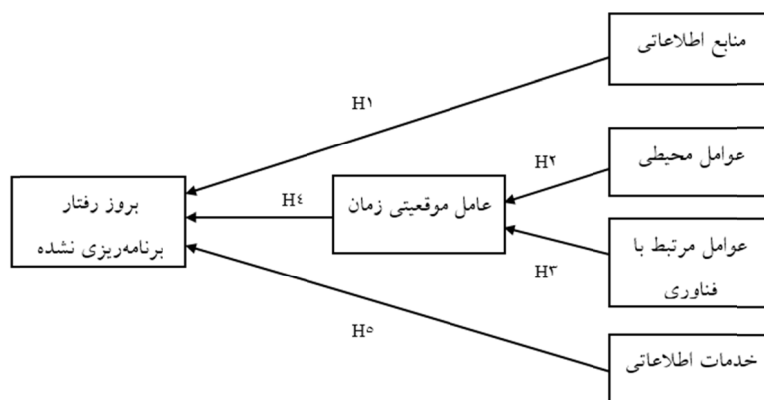
7. Rook

8. Kim

9. Burnett

10. Beatty & Ferrell

11. Mattila & Wirtz



شکل ۱- الگوی مفهومی پژوهش

«خدمات اطلاعاتی» و «عامل موقعیتی زمان» بر رفتار کاربران یا مراجعه‌کنندگان در هنگام مواجهه با منابع یا استفاده از خدمات، تأثیرگذار هستند؛ هر چند در این پژوهش‌ها، توجهی به رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها نشده است. برای طراحی مدل مفهومی پژوهش و تعیین فرضیه‌های پژوهش و به عبارتی تأثیر هر یک از این متغیرها بر یکدیگر و بر متغیر وابسته (بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده)، علاوه بر بررسی مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش، از نظر اعضای هیأت علمی و خبرگان علم اطلاعات و دانش‌شناسی نیز استفاده گردید. بنابراین الگوی مفهومی پژوهش حاضر (شکل ۱)، بر پایه این عوامل و درجهت تأثیر آنها بر رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، شکل گرفت.

با توجه به الگوی مفهومی فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:  
 فرضیه ۱: منابع اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.  
 فرضیه ۲: عوامل محیطی کتابخانه بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.  
 فرضیه ۳: عوامل مرتبط با فناوری بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۴: عامل موقعیتی زمان بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.  
 فرضیه ۵: خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

### جامعه و حجم نمونه پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر، دانشجویان عضو کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های فردوسی مشهد، تبریز، شیراز، شهید چمران اهواز و پردیس دانشگاه تهران، در تمام مقاطع و حوزه‌های تحصیلی شامل ۶۹۳۵۱ نفر بودند. ملاک انتخاب این کتابخانه‌های

استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها و یا منابع اطلاعاتی را بر پایه الگوهای برنامه‌ریزی شده مورد پژوهش و بررسی قرار دهند. باین‌حال، به نظر می‌رسد توجه به ابعاد رفتاری استفاده‌کنندگان از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از زاویه‌های پنهان دیگری نیز برخوردار است که بررسی چگونگی شکل‌گیری این رفتارها با بهره‌گیری از الگوهای متداول در حوزه بازاریابی امکان‌پذیر می‌گردد. بر این پایه، یکی از مسائلی که می‌تواند در حوزه رفتار اطلاع‌یابی مراجعین به کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی مورد بررسی قرار گیرد رفتار برنامه‌ریزی نشده<sup>۱</sup> آن‌ها است که می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در توسعه میزان استفاده از منابع و خدمات در کتابخانه‌ها و یا افزایش فرهنگ استفاده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در درون جوامع به‌ویژه کشورهای در حال توسعه ایفا کند. با توجه به اهمیت رفتارهای برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات و قابلیت برنامه‌ریزی برای این نوع از رفتارها توسط مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های دانشگاهی، این پژوهش در پی آن است که عوامل تأثیرگذار بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در استفاده از منابع یا خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی که باعث بروز چنین رفتاری را از سوی مراجعان می‌شود، را مورد بررسی و سنجش قرار دهد.

### الگوی مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

با بررسی پیشینه‌ها و مطالعات مطرح‌شده، زمینه تعیین متغیرها و روابط بین آنها در قالب الگوی مفهومی که بر پایه آن جامعه پژوهش مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرد، فراهم می‌گردد. در الگوی مفهومی امکان ارزیابی مطلوب‌تر میزان اهمیت و سنجش تأثیر این متغیرها بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها فراهم می‌گردد. نتایج بررسی پیشینه‌های پژوهش، نشان داد که عوامل مختلفی از جمله «عوامل محیطی»، «عوامل مرتبط با فناوری»، «منابع اطلاعاتی»،

<sup>۱</sup>. Impulsive

**فرضیه اول:** منابع اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. با توجه به جدول ۱ و شکل ۲، ضریب مسیر بین منابع اطلاعاتی و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده برابر با  $0/75$  است. مقدار آماره تی ( $t$ ) برابر  $1/69$  است که کمتر از  $1/96$  می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنادار نیست و در واقع منابع اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیر مستقیم و معنی‌داری ندارد. بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید نمی‌گردد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه اول، عرضه منابع اطلاعاتی با کیفیت و متنوع، دسترس‌پذیری آسان به منابع و وجود تسهیلات در استفاده از منابع کتابخانه تأثیری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد.

به منظور بررسی هر گونه تأثیر «منابع اطلاعاتی» بر «بروز برنامه‌ریزی نشده»، تأثیر متغیر «منابع اطلاعاتی» بر متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» نیز مورد بررسی قرار گرفت و پس از وصل کردن «منابع اطلاعاتی» به «عامل موقعیتی زمان»، در نرم‌افزار لیزرل، مدل ران نشد؛ لذا در این خصوص نیز رابطه‌ای بدست نیامد. این بدین مفهوم است که منابع اطلاعاتی از طریق متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» نیز تأثیری بر بروز برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد.

**فرضیه دوم:** عوامل محیطی کتابخانه بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

با توجه به جدول ۱ و شکل ۲، ضریب مسیر بین عوامل محیطی و عامل موقعیتی زمان برابر با  $0/43$  و مقداری مثبت است. مقدار آماره تی ( $t$ ) برابر  $2/84$  است که بیشتر از  $1/96$  می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنادار است و وجود رابطه‌ی معنادار و مستقیم (مثبت) بین عوامل محیطی و عامل موقعیتی زمان تأیید می‌شود؛ لذا می‌توان گفت عوامل محیطی کتابخانه بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌گردد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه دوم، عوامل محیطی از جمله میزان نور موجود در محیط، دمای محیط، رنگ‌آمیزی دیوارها و قفسه‌ها، نظام قفسه باز، وجود سالن مطالعه در کتابخانه، رایحه مطبوع و سکوت حاکم بر محیط، چیدمان، ظاهر و محل قرار گرفتن قفسه‌ها، تبلیغات محیطی داخل کتابخانه و معرفی تازه‌های کتابخانه باعث می‌شود که مراجعه‌کنندگان زمان زیادی برای ماندن و گشت‌وگذار در محیط کتابخانه و استفاده برنامه‌ریزی نشده از

دانشگاهی، به صورت خوشه‌ای و بر اساس تقسیم‌بندی استان‌های ایران در قالب ۵ منطقه برحسب عوامل هم‌جواری، محل جغرافیایی و اشتراکات بود که در سال ۱۳۹۳ توسط وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران اعلام گردید. در هر منطقه (خوشه) به صورت تصادفی یکی از شهرهای مرکز استان و در مرکز هر استان نیز به صورت تصادفی، یک دانشگاه دولتی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (برای شهرهایی که بیش از یک دانشگاه با این شرایط داشتند) انتخاب گردید. به منظور کاهش واریانس خطای نمونه‌گیری و افزایش معرف بودن نمونه و به دلیل استفاده از روش تحلیل مسیر، با توجه به پرسشنامه ۴۲ گویه‌ای پژوهش، با در نظر گرفتن ۱۵ مشاهده برای هر گویه، تعداد ۶۳۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه تعیین گردید. جهت گردآوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه (هر دانشگاه مورد بررسی یک طبقه و هر دانشجو یک واحد) و در داخل هر طبقه به صورت تصادفی استفاده شد. از تعداد حدود ۷۰۰ پرسشنامه توزیع‌شده، ۶۵۴ پرسشنامه جمع‌آوری شد و مبنای تحلیل قرار گرفت.

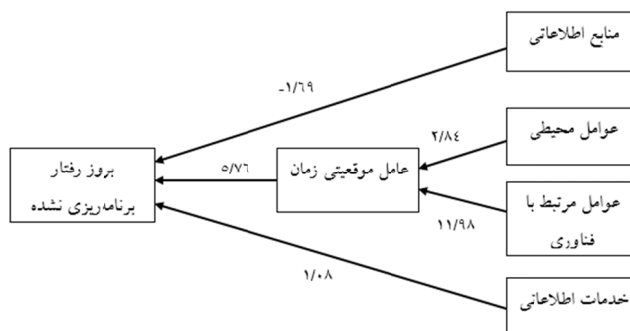
## روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی است که با روش توصیفی-پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود. پرسشنامه شامل ۵ مؤلفه و ۳۷ گویه شامل منابع اطلاعاتی، خدمات اطلاعاتی و عامل موقعیتی زمان هر کدام ۶ گویه، عوامل مرتبط با فناوری و رفتار برنامه‌ریزی نشده هر کدام ۷ گویه و ویژگی‌های محیطی ۱۰ گویه بود. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی استفاده شد و به منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ عدد پرسشنامه بین جامعه‌آماره توزیع شد و مقدار آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه گردید که نتایج به دست آمده برای متغیرهای حاصل از پرسشنامه بالاتر از  $0/7$  بود، لذا پایایی پرسشنامه تأیید گردید. برای تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با نرم‌افزار لیزرل  $8/5$  استفاده شد.

## یافته‌ها

بر پایه الگوی مفهومی، پژوهش حاضر شامل پنج فرضیه است. مقادیر آماره  $t$  مربوط به الگوی پژوهش، در شکل ۲ ارائه شده است. در این شکل، مسیرهایی که مقدار آماره تی ( $t$ ) آنها بیشتر از  $1/96$  باشد، معنادار هستند.

با توجه به شکل ۲، خلاصه نتایج به‌دست‌آمده از برازش الگو مفهومی، در جدول ۱ نشان داده شده است؛ که با استفاده از نتایج این جدول به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخته می‌شود.



شکل ۲- مقادیر آماره  $t$  برای الگوی پژوهش

جدول ۱- نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	رابطه‌ی مورد آزمون	ضریب مسیر	آماره تی ( $t$ )	نتیجه
اول	منابع اطلاعاتی ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	-۰/۷۵	-۱/۶۹	معنادار نیست
دوم	عوامل محیطی ← عامل موقعیتی زمان	۰/۴۳	۲/۸۴	معنادار است
سوم	عوامل مرتبط با فناوری ← عامل موقعیتی زمان	۰/۸۲	۱۱/۹۸	معنادار است
چهارم	عامل موقعیتی زمان ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	۰/۴۵	۵/۷۶	معنادار است
پنجم	خدمات اطلاعاتی ← بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده	۰/۳۶	۱/۰۸	معنادار نیست

نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

با توجه به جدول ۱ و شکل ۲، ضریب مسیر بین عامل موقعیتی زمان و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده برابر با ۰/۴۵ و مقداری مثبت است. مقدار آماره تی ( $t$ ) برابر ۵/۷۶ است که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است و وجود رابطه‌ی معنادار و مثبت بین عامل موقعیتی زمان و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده تأیید می‌شود؛ لذا می‌توان گفت عامل موقعیتی زمان بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌گردد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه چهارم، در صورتی که مراجعه‌کنندگان زمان زیادی برای ماندن، گشت‌وگذار و بررسی منابع در محیط کتابخانه داشته باشند به استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ترغیب شده و هر آنچه مطلوب باشد بررسی و استفاده می‌کنند؛ لذا داشتن زمان کافی، منجر به بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه می‌گردد.

**فرضیه پنجم:** خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

همانطور که در جدول ۱ و شکل ۲ مشاهده می‌شود، ضریب مسیر بین خدمات اطلاعاتی و بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده برابر با ۰/۳۶ است. مقدار آماره تی ( $t$ ) برابر ۱/۰۸ است که کمتر از ۱/۹۶

منابع و خدمات آن صرف کنند. لذا در صورت داشتن زمان کافی، مراجعه‌کنندگان به استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ترغیب می‌شوند و هر آنچه مطلوب باشد بررسی و استفاده می‌کنند.

**فرضیه سوم:** عوامل مرتبط با فناوری بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد.

در جدول ۱ و شکل ۲، ضریب مسیر بین عوامل مرتبط با فناوری و عامل موقعیتی زمان برابر با ۰/۸۲ و مقداری مثبت است. مقدار آماره تی ( $t$ ) برابر ۱۱/۹۸ است که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است و وجود رابطه‌ی معنادار و مثبت بین عوامل مرتبط با فناوری و عامل موقعیتی زمان تأیید می‌شود؛ لذا می‌توان گفت عوامل مرتبط با فناوری بر عامل موقعیتی زمان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. بنابراین فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌گردد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه سوم، عوامل مرتبط با فناوری از جمله سیمای ظاهری، نوع طراحی و سهولت استفاده از امکانات موجود در وبسایت کتابخانه، پیشنهاد سایر منابع یا خدمات توسط نظام جستجو، تبلیغات تعاملی چندمنظوره در وبسایت یا کانال اجتماعی کتابخانه و مرور و گشت‌وگذار در بسترهای فناوری اطلاعاتی کتابخانه مانند وبسایت، کانال اجتماعی، سیستم‌های جستجو و ... باعث می‌شود که مراجعه‌کنندگان زمان زیادی برای ماندن و گشت‌وگذار در محیط مجازی یا فیزیکی کتابخانه و استفاده برنامه‌ریزی نشده از منابع و خدمات آن صرف کنند.

**فرضیه چهارم:** عامل موقعیتی زمان بر بروز رفتار برنامه‌ریزی



مورد بررسی قرار گرفت و سپس برای سنجش میزان تاثیر این عوامل بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین، از روش معادلات ساختاری استفاده شد.

نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها نشان داد، از پنج فرضیه پژوهش سه فرضیه مورد تأیید قرار گرفت (فرضیه‌های ۲، ۳ و ۴). بر این پایه، عوامل محیطی و عوامل مرتبط با فناوری بر عامل موقعیتی زمان و عامل موقعیتی زمان بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد؛ اما دو فرضیه دیگر پژوهش (فرضیه‌های ۱ و ۵)، یعنی تأثیر منابع اطلاعاتی و خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتارهای برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، مورد تأیید قرار نگرفت.

همسو با پژوهش حاضر، پژوهش‌های پیشین در ایران، برخی از عوامل مؤثر بر رفتار کاربران در این پژوهش از جمله ویژگی‌های محیطی (نوشین فرد، ۱۳۸۴؛ کشکولی، ۱۳۹۱؛ میرزاییگی، ۱۳۹۲؛ تقی زاده، ۱۳۹۳؛ افشارپور و دیگران، ۱۳۹۴)، عوامل مرتبط با فناوری (زینالی و سادات مهدوی، ۱۳۹۳؛ نویدی، ۱۳۹۴؛ افشارپور و دیگران، ۱۳۹۴) و اهمیت عامل زمان (جلالی محمدآبادی، ۱۳۹۲؛ تقی زاده، ۱۳۹۳؛ زینالی و سادات مهدوی، ۱۳۹۳) را تأیید کردند. همچنین برخی پژوهش‌های خارج از ایران نیز ویژگی‌های محیطی (بیتی و فرل<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸؛ شو، ۲۰۰۷؛ ماتیلا و ویرتز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ محمودی میمند و احمدی‌نژاد<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱؛ گرا و دنی-ایلکبیر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ فلو و مادل برگر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳؛ وانگمن و دیگران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷) و عامل زمان (ویروایلایت و دیگران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹؛ گرا و دنی-ایلکبیر<sup>۸</sup>، ۲۰۱۲) را به‌عنوان عوامل مؤثر بر رفتار کاربران تأیید نمودند؛ هرچند در همه این پژوهش‌ها بر رفتار اطلاع‌یابی، رفتارهای برنامه‌ریزی شده و یا رفتار آنی مصرف‌کننده در هنگام خرید تأکید شده است و توجهی به رفتارهای برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها نشده است.

همچنین نتایج حاصل از این پژوهش در خصوص عوامل مؤثر بر رفتار کاربران مغایر با نتایج برخی پژوهش‌ها بود که عدم تأثیر ویژگی‌های محیطی (نظری و قادری‌عابد، ۱۳۹۰) و عامل زمان (کشکولی، ۱۳۹۱؛ طاهری کیا و نخبه زعیب، ۱۳۹۱؛ محمودی میمند و احمدی‌نژاد، ۲۰۱۱) را بر رفتار کاربران به اثبات رسانده بودند. از طرفی دیگر، پژوهش‌هایی هم بودند که بر خلاف نتایج

می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار نیست و درواقع خدمات اطلاعاتی بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه، تأثیر مستقیم و معنی‌داری ندارد. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تأیید نمی‌گردد.

بر اساس نتایج حاصل از فرضیه پنجم، عرضه خدمات اطلاعاتی با کیفیت و متنوع در کتابخانه، فعالیت‌های جنبی کتابخانه از جمله دوره‌های آموزشی، ایجاد گروه‌های مباحثه تخصصی و علمی، نمایش فیلم و ... معرفی امکانات و خدمات کتابخانه از طریق ارائه بروشور و افزایش ساعات ارائه خدمات کتابخانه تأثیری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد.

به منظور بررسی هر گونه تاثیر «خدمات اطلاعاتی» بر «بروز برنامه‌ریزی نشده»، تاثیر متغیر «خدمات اطلاعاتی» بر متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» نیز مورد بررسی قرار گرفت و پس از وصل کردن «خدمات اطلاعاتی» به «عامل موقعیتی زمان»، در نرم‌افزار لیزرل، مدل ران نشد؛ لذا در این خصوص نیز رابطه‌ای بدست نیامد. این بدین مفهوم است که خدمات اطلاعاتی از طریق متغیر میانجی «عامل موقعیتی زمان» نیز تأثیری بر بروز رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعه‌کنندگان در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه ندارد.

## بحث و نتیجه‌گیری

یکی از رفتارهای مراجعان در هنگام مراجعه و استفاده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، رفتار برنامه‌ریزی نشده آن‌ها در استفاده از منابع و خدمات است که کتابخانه‌ها جهت دستیابی به هدف نهایی خود یعنی اشاعه منابع و خدمات، می‌بایست به این نوع از رفتارها توجه ویژه‌ای داشته باشند. به نظر می‌رسد در صورتی که کاربران فقط در موقع نیاز از منابع اطلاعاتی یا خدمات کتابخانه‌ها استفاده کنند بسیاری از منابع و خدمات این مراکز بدون استفاده خواهد ماند و هزینه‌ای که صرف تهیه و گردآوری آن‌ها شده است توجیه‌پذیر نخواهد بود. بنابراین می‌توان از این جنبه رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعین در جهت ترغیب کاربران به استفاده از منابع اطلاعاتی و خدمات کتابخانه‌ای بهره گرفت. با توجه به اهمیت اشاعه اطلاعات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانشگاهی، در پژوهش حاضر، به بررسی و سنجش عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان در استفاده از منابع و خدمات این مراکز پرداخته شد. برای نیل به این منظور، جهت شناسایی این عوامل، مبانی نظری و پیشینه‌های مرتبط با سه حوزه رفتار اطلاع‌یابی، رفتار برنامه‌ریزی شده و رفتار برنامه‌ریزی نشده،

1. Beatty & Ferrell

2. Mattila & Wirtz

3. Mahmoudi Maymnd & Ahmadinejad

4. Graa & Dani-Elkebir

5. Floh & Madlberger

6. Vonkeman et al.

7. Virvilaité et al.

8. Graa & Dani-Elkebir

### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

پیشنهاد می‌شود پژوهشی با موضوع مشابه جهت شناسایی عوامل مؤثر بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده مراجعان در سایر کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از جمله کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی دیگر انجام شود.

پیشنهاد می‌شود بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، مدل‌های بومی و ملی رفتار اطلاع‌یابی با تأکید بر رفتارهای برنامه‌ریزی نشده را تدوین و آزمون نمود.

### تعارض منافع

گزارش نشده است.

### منبع حمایت کننده

گزارش نشده است.

### References

- Abdolvand, M. A. & Ghaffari Ashteyani, P. (2009). Provide a Model for Evaluation the Effective Factors on Positive Oral Advertising in the Services Market (Case Study: Banks of Arak City). *Journal of Management Future Studies*, 20(2), 35-51. (Persian).
- Abedi, B., Asgari, N., Safari, H., Asadzadeh, A. & Rahnema, A. (2015). The facilitating effect of individual, environmental and fashion involvement factors on impulse buying. *Journal of Business Management*, 7(1), 127-144. (Persian).
- Afsharpour, F., Goudarzi, D., Reisi, M. & Asemi, A. (2016). The relationship between information-seeking behavior and satisfaction of internet users among the medical students of in Shahrekord University of Medical Sciences during academic year in the academic year from 2014-2015. *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*, 18(2), 35-45. (Persian).
- Ajzen, I. (2006). Constructing a TPB questionnaire: Conceptual and methodological considerations. retrieve from: <https://pdfs.semanticscholar.org/0574/b20bd58130dd5a961f1a2db10fd1fcbac95d.pdf>
- Al-Muomen, N., Morris, A. & Maynard, S. (2012). Modelling information-seeking behaviour of graduate students at Kuwait University. *Journal of Documentation*, 68(4), 430-459.

پژوهش حاضر تاثیر عواملی مانند منابع اطلاعاتی (محمدی و دوستدار، ۱۳۸۷؛ زینالی و سادات مهدوی، ۱۳۹۳) و خدمات اطلاعاتی (محمدی و دوستدار، ۱۳۸۷؛ طباطبائی شهرآباد، ۱۳۹۵)، بر رفتار اطلاعاتی کاربران را تایید نمودند. هرچند که این پژوهش‌ها نیز رفتار برنامه‌ریزی نشده کاربران در استفاده از منابع و خدمات کتابخانه‌ها را موردتوجه قرار نداده بودند.

در نهایت، کتابخانه‌ها باید به منظور استفاده بهینه و مؤثر از منابع و خدمات خود به عوامل مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان به خصوص عوامل محیطی، عوامل مرتبط با فناوری و زمان در دسترس مراجعان توجه ویژه‌ای داشته باشند. نتیجه توجه به این عوامل، استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه‌ها، جذب مخاطب و افزایش سطح آگاهی و اطلاعات عمومی مراجعان خواهد بود؛ لذا، بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهادهایی زیر در جهت بهبود فرایند اشاعه و استفاده مؤثر از منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی، توصیه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی عوامل محیطی مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان (بیان شده در فرضیه سوم) را مورد توجه قرار دهند؛ زیرا نتایج این پژوهش نشان داد که توجه به این عوامل و بهبود آنها می‌تواند باعث شود که مراجعه‌کنندگان زمان بیشتری را در کتابخانه صرف کنند و در نتیجه، صرف زمان بیشتر، منجر به استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه به صورت برنامه‌ریزی نشده و آنی می‌گردد.

- پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی به عوامل مرتبط با فناوری مؤثر بر رفتار برنامه‌ریزی نشده مراجعان (بیان شده در فرضیه چهارم) توجه ویژه‌ای داشته باشند؛ زیرا نتایج این پژوهش نشان داد که عوامل مرتبط با فناوری تاثیر قابل توجهی بر زمان در دسترس مراجعه‌کنندگان دارند و باعث می‌شوند که مراجعه‌کنندگان زمان بیشتری را در کتابخانه صرف کنند و در نتیجه، صرف زمان بیشتر، منجر به استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه به صورت برنامه‌ریزی نشده و آنی می‌گردد.

- پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌های دانشگاهی برای طولانی شدن مدت زمانی که مراجعه‌کنندگان در محیط فیزیکی و مجازی کتابخانه صرف می‌کنند، برنامه‌های ویژه‌ای داشته باشند زیرا نتایج این پژوهش نشان داد که هر چه مراجعه‌کنندگان زمان بیشتری را در کتابخانه صرف کنند، به استفاده بیشتر از منابع و خدمات کتابخانه به صورت برنامه‌ریزی نشده و آنی ترغیب می‌شوند و این امر منجر به اشاعه بیشتر منابع و خدمات کتابخانه‌های دانشگاهی خواهد شد.

- Al-Salem, S. M. (1989). An investigation of the relationship between academic role and the information-seeking behavior of adult education faculty members. University of Wisconsin-Madison, Madison.
- Arora, S., Singha, K. & Sahney, S. (2017). Understanding consumer's showrooming behaviour: Extending the theory of planned behaviour. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(2), 409-431.
- Asadi, M. & Hariri, N. (2015). Utilizing mixed methods research in analyzing Iranian researchers' information search behaviour in the Web and presenting current pattern. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 31(1), 29-60. (Persian).
- Bashereian, S., Jalilian, F., Barati, M. & Ghafari, A. (2014). Predicting factors of e-Learning behavioral intention among faculty members based on Theory of Planned Behavior. *Journal of Medical Education Development*, 7(15), 10-21. (Persian).
- Beatty, S. E. & Ferrell, E. M. (1998). Impulse buying: Modeling its precursors. *Journal of Retailing*, 74(2), 161-167.
- Bigdeli, Z., Hayati, Z., Heidari, Gh. R. & Jowkar, T. (2016). Place of Internet in Health information seeking behavior: Case of young Internet users in Shiraz. *Human Information Interaction*, 3(1), 67-78. (Persian).
- Burnett, S. E. (2006, August 29). Internal and external trigger cues of impulse buying online. Oregon State University, Corvallis.
- Chang, C. C., Lin, C. Y., Chen, Y. C. & Chin, Y. C. (2009). Predicting information-seeking intention in academic digital libraries. *The Electronic Library*, 27(3), 448-460.
- Chen, Y. F. & Wang, R. Y. (2016). Are humans rational? Exploring factors influencing impulse buying intention and continuous impulse buying intention. *Journal of Consumer Behaviour*, 15(2), 186-197.
- Cheng, E. W. L. (2017). Students working online for group projects: a test of an extended theory of planned behaviour model. *Educational Psychology*, 37(9), 1-13.
- Clover, V. T. (1950). Relative Importance of Impulse-Buying in Retail Stores. *Journal of Marketing*, 15(1), 66-70.
- Esmaelzadeh, A., Amraee, H. Gholipoor, S. & Moghadam, A. (2017). The Effect of the Atmosphere and Store Layout and Web Design, Online Impulse Buying Behavior of Customers. *Journal of Business Management*, 9(2), 213-232. (Persian).
- Floh, A. & Madlberger, M. (2013). The Role of Atmospheric Cues in Online Impulse-buying Behavior. *Electronic Commerce Research and Applications*, 12(6), 425-439.
- Ghasem, O. A. & Noormohammadi, H. A. (2015). Patterns of measurement and per capita study in Iran. Paper presented at the 8th National Conference and 2nd International Knowledge Management Conference (Iran), Tehran: Oil, Gas and Petrochemical Information Institute (Persian).
- Graa, A. & Dani-Elkebir, M. (2012). Application of stimulus & response model to impulse buying behavior of Algerian consumers. *Serbian Journal of Management*, 7(1), 53-64.
- Haglund, L. & Olsson, P. (2008). The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(1), 52-59.
- Haque, E., Rahman, A. & SK, A. (2016). Information seeking behaviour of Faculty members and research scholar of Agricultural University Libraries in Bangladesh. *Research Journal of Library Sciences*, 4(2), 1-8.
- Hariri, N. & Yari Zanganeh, M. (2014). Recognition of information seeking strategies for users of magazine system based on transaction analysis of the management system of journals of Islamic Azad University. *Library and Information*, 17(4), 81-108. (Persian).
- Hemayatkhah Jahromi, M., Ershad, F., Danesh, P. & Ghorbani, M. (2017). Explore Environmental Behavior Based on the Model of TPB. *Quarterly Journal of social development*, 11(3), 31-66. (Persian).
- Hodge, B., Wright, B. & Bennett, P. (2017). Does academic training change intentions? drawing upon the theory of planned behaviour to improve academic performance. *International Journal of Training Research*, 15(2), 105-118.
- Hossain, M. U., Hossain, M. A. & Islam, M. S. (2017). An assessment of the information needs and information-seeking behaviour of members of parliament (MPs) in Bangladesh. *Information and Learning Science*, 118(1/2), 48-66.
- Hosseini Sarkhosh, S. M., Akhavan, P., Kia, A. & Aminpour, A. (2015). Examining Knowledge-sharing Behavior in a High Tech Firm based on Theory of Planned Behavior. *Innovation Management Journal*, 4(4), 61-80. (Persian).
- Jalali Mohamadabadi, M. (2013). Identification and

- design of impulse buying process model using structural equation modeling technique (Case study: Yazd and Tehran citizens), (Unpublished Masters dissertation). Non-profit and Non-Governmental Higher Education Institution Yazd University Jihad, Faculty of Management. (Persian).
- Kafashan Kakhki, M., AsemanDoreh, Y., Lagzian, M., Gholamshahi, T., Nikokar, M. & Mohamadian, N. Z. (2016). The Study of the Faculty Member Perception of Using the University Libraries Services based on Ajzen Theory. *Library and Information Science Research*, 6(1), 167-185. (Persian).
- Kashkuli, M. (2012). Impact of environmental factors on the impulse buying behavior of Refah store customers. (Unpublished Masters dissertation). Al-lameh Tabataba'i University, Faculty of Management and Accounting. Tehran. (Persian).
- Keshvari, M., Soltani, Sh. & Ahmadi, S. (2014). Study of information seeking behavior of scientific and practical students of Shahid Zamanpour Agricultural Jihad Education Center in Tehran. Paper presented at the International Conference on Sustainable Development, Solutions and Challenges Focusing on Agriculture, Natural Resources, Environment and Tourism (Iran), Tabriz: Permanent Secretariat of the International Conference on Sustainable Development, Solutions and Challenges. (Persian).
- Khodadadi, M. R. (2017). The relationship between information seeking behavior and epistemological beliefs by using pattern-based information-seeking Wilson (case study: Sports management students). *Journal of Organizational Behavioral Management in Sport Studies*, 4(15), 71-80. (Persian).
- Khan, F. D., Ahmad, S. & Khan, A. (2017). Information Seeking Behaviour (ISB) of Teaching Staff and Students using Central Library of the University of Peshawar. *PUTAJ - Humanities and Social Sciences*, 25(1), 145-160.
- Kim, J. (2003, August). College students' apparel impulse buying behaviors in relation to visual merchandising. University of Georgia, Athens.
- Klobas, J. E. & Clyde, L. A. (2010). Beliefs, attitudes and perceptions about research and practice in a professional field. *Library & Information Science Research*, 32(4), 237-245.
- Kovac, V. B., Cameron, D. L. & Høigaard, R. (2016). The extended Theory of Planned Behaviour and college grades: the role of cognition and past behaviour in the prediction of students' academic intentions and achievements. *Educational Psychology*, 36(4), 792-811.
- Kumar, A., Salmani, N. & Baweja, S. (2014). Information Seeking Behaviour by the Research Scholars and Faculty Members: A Survey Study of Kurukshetra University Kurukshetra in the Disciplines of Life Science. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 19(6), 119-138.
- Lagzian, M., Hadadian, A., Kafashan Kakhki, M. & AsemanDoreh, Y. (2014). An Investigation into Students' Perception of Electronic Services in Academic Libraries: Based on Ajzen's Theory of Planned Behavior. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 29(2), 333-350. (Persian).
- Mahmoudi Maymnd, M. & Ahmadinejad, M. (2011). Impulse buying: the role of store environmental stimulation and situational factors (An empirical investigation). *African Journal of Business Management*, 5(34), 13057-13065.
- Mansourian, Y. & Sangary, M. (2015). An Investigation of Information Seeking Behavior of Graduate Students of Kharazmi University in Writing Dissertation. *Human Information Interaction*, 2(2), 1-8. (Persian).
- Marchionini, G. (1995). *Information Seeking in Electronic Environments*. New York: Cambridge University Press.
- Mattila, A. S. & Wirtz, J. (2008). The role of store environmental stimulation and social factors on impulse purchasing. *Journal of Services Marketing*, 22(7), 562-567.
- Mirzabeigi, M. (2013). Mental Models in Information Seeking Behavior Research: A Review In Texts. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, 47(3). 303- 323. (Persian).
- Mohammadi, K. & Doostdar, Y. (2008). The role of the central library of Imam Sadiq University in providing information needs for graduate students of that university. *Journal of Academic Librarianship and Information Research*, 42(48), 175-202. (Persian).
- Mohammadzadeh, H. & Bozorgi, A. (2012). Users of the National Library of Iran and their Methods for Using the Resources and Services of the National Library: Is it in Accord with the Library's Statute or Not?. *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization*, 23(4), 22-39. (Persian).
- Moslemi, M. & Farajpour, M. (2016). Study the status of information seeking and notification public

- librarians about health information (case study: west Azerbaijan province). *Journal of Sciences and Techniques of Information Management*, 2(2), 36-58. (Persian).
- Narmenji, M. & Nowkarizi, M. (2010). An Investigation on Information Seeking Behaviors of Graduate Students in Birjand and Ferdowsi Universities on the basis of Kuhlthau Model of Information Search Process. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 26(1), 145-166. (Persian).
- Navidi, F. (2015). The Role of Online Social Networks in Users' Everyday-Life Information Seeking. *Human Information Interaction*, 2(1), 50-58. (Persian).
- Nazari, M. & Ghaderi Abed, A. H. (2011). Developing a Model to Evaluating Effective Factors on Impulse Buying Behavior. *Journal of Business Management*, 3(10), 127-141. (Persian).
- Nooshinfard, F. (2005). A survey on related factors with information retrieval behavior of the academic staffs. *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization*, 16(3), 39-52. (Persian).
- Ngozi, O. V., Uche, E. U. & Ejoro, A. K. (2015). Information seeking behaviour of faculty members in a Nigerian university. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 3(4), 95-102.
- Palmer, J. (1991). Scientists and Information: Personal Factors in Information Behaviour. *Journal of Documentation*, 47(3), 254-275.
- Reneker, M. H. (1993). A Qualitative Study of Information Seeking among Members of an Academic Community: Methodological Issues and Problems. *The Library Quarterly*, 63(4), 487-507.
- Rook, D. W. (1987). The Buying Impulse. *Journal of Consumer Research*, 14(2), 189-199.
- Rook, D. W. & Hoch, S. J. (1985). Consuming Impulses. *NA - Advances in Consumer Research*, 12, 23-27.
- Salari, M. (2012). Analysis and explanation of the major factors affecting the reading culture of Iran and provide a suitable model for the development its. (Unpublished doctoral dissertation). Ferdowsi University of Mashhad, Faculty of Education and Psychology, Dept. of Library and Information Science. (Persian).
- So, J. C. F. & Bolloju, N. (2005). Explaining the intentions to share and reuse knowledge in the context of IT service operations. *Journal of Knowledge Management*, 9(6), 30-41.
- Superio, D. L., Canaman, J. B., Jaco, J. P. & Estem-ber, M. L. (2018). The information-seeking behavior of aquaculture researchers at the Southeast Asian Fisheries Development Center. *Information Development*, 34(1), 1-16.
- Sutton, S., French, D. P., Hennings, S. J., Mitchell, J., Wareham, N. J., Griffin, S., Hardeman, W. & Kinmonth, A. L. (2003). Eliciting salient beliefs in research on the theory of planned behaviour: The effect of question wording. *Current Psychology*, 22(3), 234-251.
- Tabatabaee Shahrabad, S. Z. (2016). The Adolescents' Use of Public Library Services and its Relationship with Academic Achievement in Sabzevar. (Unpublished Masters dissertation). Ferdowsi University of Mashhad, Faculty of Education and Psychology, Dept. of Library and Information Science. (Persian).
- Taghizadeh, N. (2014). Study of information needs of employed and housewives of Khalkhal city. (Unpublished Masters dissertation). Alzahra University of Tehran, Faculty of Education and Psychology, Dept. of Library and Information Science. (Persian).
- Tahrikya, F. & Nokhbeh Zaeem, N. (2013). An examination of some factors influencing the urge to buy impulsively. *Journal of Development Evolution Management*, 2012(9), 59-66. (Persian).
- Thanuskodi, S. (2009). Information-Seeking Behavior of Law Faculty at Central Law College, Salem. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 282, 1-7.
- Thivant, E. (2005). Information seeking and use behaviour of economists and business analysts. *Information Research*, 10(4), Paper 234.
- Vaezi, M. (2013, October 2). Per Capita Book Reading Low. (A. Rezvan-Nia, tran.), *Irandidaily*, p. 7.
- Virvilaitė, R., Saladienė, V., & Bagdonaitė, R. (2009). Peculiarities of impulsive purchasing in the market of consumer goods. *Engineering Economics*, 62(2), 101-108.
- Vonkeman, C., Verhagen, T. & van Dolen, W. (2017). Role of local presence in online impulse buying. *Information & Management*, 54(8), 1038-1048.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Xu, Y. (2007). Impact of Store Environment on Adult Generation Y Consumers' Impulse Buying. *Journal of Shopping Center Research*, 14(1), 39-56.
- Younger, P. (2010). Internet-based information-

- seeking behaviour amongst doctors and nurses: a short review of the literature. *Health Information & Libraries Journal*, 27(1), 2-10.
- Zeinali, V. & Mahdavi, M. S. (2014). Triggers and Barriers of Collaborative Information Behavior (CIB) Among Physicians: A Qualitative Study. *Human Information Interaction*, 1(2), 105-117. (Persian).
- Zerehsaz, M., Fattahi, R. & Sanatjoo, A. (2015). The Impact of Planned Behavior Theory Variables on Forming Users' Help Seeking Behavior in Digital Library. *Journal of National Studies on Librarianship and Information Organization*, 26(4), 13-28. (Persian).