

and Transparency (pp. 33-44). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3351095.3372873>

Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence. (2024). Official Journal of the European Union, L, 2024/1689. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj>

Reiff, J., & Schlegel, D. (2022). Hybrid project management: A systematic literature review. International Journal of Information Systems and Project Management, 10(2), 45-63. <https://doi.org/10.12821/ijispm100203>

Respublika Kazakhstan. (2025, November 17). Ob iskusstvennom intellekte [On artificial intelligence] (Zakon No. 230-VIII ZRK). Adilet. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2500000230>

Santoni de Sio, F., & van den Hoven, J. (2018). Meaningful human control over autonomous systems: A philosophical account. Frontiers in Robotics and AI, 5, 15. <https://doi.org/10.3389/frobt.2018.00015>

Southworth, J., Migliaccio, K., Glover, J., Glover, J. N., Reed, D., McCarty, C., Brendemuhl, J., & Thomas, A. (2023). Developing a model for AI across the curriculum: Transforming the higher education landscape via innovation in AI literacy. Computers and Education: Artificial Intelligence, 4, 100127. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2023.100127>

Székely, B., Erdeiné Késmárki-Gally, S., & Lakner, Z. (2025). Hybrid project management: Scoping review. Project Leadership and Society, 6, 100182. <https://doi.org/10.1016/j.plas.2025.100182>

Temper, M., Tjoa, S., & David, L. (2025). Higher Education Act for AI (HEAT-AI): A framework to regulate the usage of AI in higher education institutions. Frontiers in Education, 10, 1505370. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1505370>

Thaldar, D., Botes, M., Badru, A., Chenia, H. Y., Duma, S., Dlamini, S. B., Amin, N., Hugo, W., Govender, R., Bruce-Brand, J., Vosloo, A., Koorbanally, N. A., & Chuturgoon, A. (2025). Generative AI governance in higher education: A case study from Africa. Frontiers in Political Science, 7, 1666661. <https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1666661>

Tong, A., Zainol, Z., Chong, T. S., & Renganathan, K. (2025). AI governance on young consumers in higher education: A content analysis of policies for generative AI. Young Consumers, 26(5), 865-885. <https://doi.org/10.1108/YC-10-2024-2303>

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

Wang, K., Li, B., Tian, T., Zakuan, N., & Rani, P. (2023). Evaluate the drivers for digital transformation in higher education institutions in the era of Industry 4.0 based on decision-making method. Journal of Innovation & Knowledge, 8(3), 100364. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100364>

Wu, C., Zhang, H., & Carroll, J. M. (2024). AI governance in higher education: Case studies of guidance at Big Ten universities. Future Internet, 16(10), 354. <https://doi.org/10.3390/fi16100354>

FTAMP 04.21.51

DOI: <https://doi.org/10.51889/2959-6270.2026.95.3.004>

Ш.М. Отарбай*¹ , Н.А. Орынбеков² , Т.Ф. Даулбаев² 

¹ әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

Алматы, Қазақстан

² Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті

Алматы, Қазақстан

*e-mail: shahrizada.otarbay@gmail.com

**ӘЛЕУМЕТТІК ТРАНСФОРМАЦИЯ ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ ИНКЛЮЗИВТІ
КІТАПХАНА ҚЫЗМЕТТЕРІ: ӘЛЕУМЕТТІК ТИІМДІЛІКТІ БАҒАЛАУДЫҢ
ТҰЖЫРЫМДАМАЛЫҚ МОДЕЛІ**

Аңдатпа

Мақалада әлеуметтік трансформация жағдайындағы инклюзивті кітапхана қызметтерінің әлеуметтік тиімділігін бағалау мәселесі қарастырылады. Зерттеудің мақсаты кітапхана қызметінің қолжетімділіктен қоғамдық әсерге дейінгі нәтижелерін байланыстыратын, эмпирикалық тексеруге ұсынылған тұжырымдамалық бағалау моделі мен индикаторлар матрицасын әзірлеу болды. Зерттеу жүйелі шолу немесе метаталдау емес, мақсатты сыни әдеби шолу және тұжырымдамалық синтез ретінде орындалды. 2000-2026 жылдардағы кітапхана ісі, әлеуметтік инклюзия, әлеуметтік капитал, цифрлық теңсіздік және әсерді бағалау жөніндегі еңбектер, халықаралық стандарттар және Қазақстанға қатысты ресми әрі эмпирикалық материалдар іріктелді. Соңғы талдау корпусына 70 дереккөз енгізілді. Синтез нәтижесінде әлеуметтік тиімділік операциялық өнімділік пен қызмет көлемінен ажыратылып, бес деңгейлі модель ұсынылды: институционалдық дайындық және қолжетімділік; инклюзивті пайдалану мен бірлескен қатысу; әлеуметтік байланыс пен тиесілік; мүмкіндіктер мен әлеуметтік интеграция; қоғамдық әсер мен орнықтылық. Индикаторларды 0-100 шкаласына келтіру, құқықтық қолжетімділік талаптарын өтемге жатпайтын шекті шарт ретінде сақтау және алғашқы кезеңде нәтижені көпөлшемді профиль түрінде ұсыну негізделді. Ұйымдық индикаторлар қалыптастырушы көрсеткіштер ретінде, ал сенім, қауіпсіздік және тиесілік шкалалары респондент деңгейіндегі рефлексивті құрылымдар ретінде бөлек тексерілуі тиіс. Модель Қазақстан кітапханаларының жағдайына бейімделіп, пилоттық зерттеуден өткізуге арналған. Негізгі шектеу - модельдің әзірге эмпирикалық валидациядан өтпеуі.

Түйін сөздер: инклюзивті кітапхана, әлеуметтік тиімділік, әлеуметтік инклюзия, әлеуметтік капитал, әлеуметтік әсер, бағалау индикаторлары, ISO 16439.

Sh.M. Otarbay^{1*}, N.A. Orynbekov², T.F. Daulbayev²

¹ Al-Farabi Kazakh National University

Almaty, Kazakhstan

² Abai Kazakh National Pedagogical University

Almaty, Kazakhstan

**e-mail: shahrizada.otarbay@gmail.com*

INCLUSIVE LIBRARY SERVICES IN THE CONTEXT OF SOCIAL TRANSFORMATION: A CONCEPTUAL MODEL FOR ASSESSING SOCIAL EFFECTIVENESS

Abstract

This article examines how to assess the social effectiveness of inclusive library services in the context of social transformation. It aims to develop a conceptual evaluation model and an indicator matrix, proposed for empirical testing, that connect service accessibility with broader social outcomes. The study is not a systematic review or meta-analysis; it uses a targeted critical literature review and conceptual synthesis. The evidence base comprises publications from 2000 to 2026 on librarianship, social inclusion, social capital, digital inequality, and impact assessment, together with international standards and official and empirical materials relevant to Kazakhstan. The final analytical corpus contains 70 sources. Social effectiveness is distinguished from operational efficiency and service volume and organized into five levels: institutional readiness and accessibility; inclusive use and participation in service co-design; social connection and belonging; capabilities and social integration; and public impact and resilience. The article proposes normalizing indicators to a 0-100 scale, treating mandatory accessibility requirements as non-compensatory thresholds, and initially reporting results as a multidimensional dashboard. Organizational indicators should be validated as formative measures, whereas multi-item scales of trust, safety, and belonging should be tested as respondent-level reflective constructs. The model is intended for contextual adaptation and pilot testing in Kazakhstan's libraries. Its main limitation is the absence of empirical validation.

Key words: inclusive library, social effectiveness, social inclusion, social capital, social impact, evaluation indicators, ISO 16439.

Отарбай Ш.М.^{1*}, Орынбеков Н.А.², Даулбаев Т.Ф.²

¹ Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Алматы, Казахстан

² Казахский национальный педагогический университет имени Абая
г. Алматы, Казахстан

*e-mail: shahrizada.otarbay@gmail.com

ИНКЛЮЗИВНЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ УСЛУГИ В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ: КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Аннотация

В статье рассматривается оценка социальной эффективности инклюзивных библиотечных услуг в условиях социальной трансформации. Цель исследования состоит в разработке концептуальной модели оценки и матрицы индикаторов, предлагаемых для последующей эмпирической проверки и связывающих доступность услуг с социальными результатами. Исследование не является систематическим обзором или метаанализом; оно выполнено в формате целевого критического обзора литературы и концептуального синтеза. Доказательная база включает публикации 2000-2026 годов по библиотечному делу, социальной инклюзии, социальному капиталу, цифровому неравенству и оценке воздействия, а также международные стандарты и официальные и эмпирические материалы по Казахстану. Итоговый корпус составил 70 источников. Социальная эффективность разграничена с операционной эффективностью и объемом услуг. Предложенная модель включает пять уровней: институциональную готовность и доступность; инклюзивное использование и участие в совместном проектировании услуг; социальные связи и чувство принадлежности; возможности и социальную интеграцию; общественное воздействие и устойчивость. Обоснованы нормирование индикаторов по шкале 0-100, сохранение обязательных требований доступности в качестве непреодолимого порогового условия и первоначальное представление результатов в виде многомерного профиля. Организационные индикаторы следует проверять как формативные показатели, а многоэлементные шкалы доверия, безопасности и принадлежности - как рефлексивные конструкции уровня респондента. Модель предназначена для контекстной адаптации и пилотной апробации в библиотеках Казахстана. Основное ограничение связано с отсутствием эмпирической валидации.

Ключевые слова: инклюзивная библиотека, социальная эффективность, социальная инклюзия, социальный капитал, социальное воздействие, индикаторы оценки, ISO 16439.

Кіріспе

Цифрландыру, көші-қон, демографиялық өзгерістер және қоғамдық қатысу формаларының жаңаруы ақпаратқа қол жеткізуді әлеуметтік теңдіктің маңызды шартына айналдырды. Бұл жағдайда кітапхана қор сақтайтын мекеме ғана емес, білім алу, цифрлық дағды қалыптастыру, мәдени өмірге араласу және әртүрлі топтардың қауіпсіз байланыс орнатуы үшін қызмет ететін қоғамдық инфрақұрылым ретінде көрінеді. IFLA-UNESCO қоғамдық кітапхана манифесі баршаға тең қызмет көрсету, ақпаратқа еркін қолжетімділік және жергілікті қауымдастықтың дамуын қоғамдық кітапхананың негізгі міндеттері ретінде бекітеді (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA] & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2022). Бұл ұстанымдар БҰҰ-ның Мүгедектердің құқықтары туралы конвенциясындағы қолжетімділік пен мәдени өмірге толық қатысу құқығымен және 2030 жылға

дейінгі тұрақты даму күн тәртібіндегі «ешкімді шет қалдырмау» қағидатымен сабақтас (United Nations, 2006, 2015).

Қазақстанда мәселенің ауқымын кітапхана желісінің өзі көрсетеді. Ұлттық статистика бюросының дерегі бойынша, 2026 жылғы 1 қаңтарда елде 3 912 қоғамдық кітапхана жұмыс істеді. 2025 жылы кітапханаларда 55,2 млн келу және 234,8 мың мәдени-бұқаралық іс-шара тіркелді (Bureau of National Statistics of the Agency for Strategic Planning and Reforms of the Republic of Kazakhstan, 2026). Бұл көрсеткіштер кітапханалардың халықпен байланысының кең екенін дәлелдейді, бірақ қызметтің кімге қолжетімді болғанын, қандай кедергілер жойылғанын немесе пайдаланушының өмірінде не өзгергенін өздігінен түсіндірмейді. Қазақстан Республикасының «Мәдениет туралы» Заңы кітапханалардың қоғамдық маңызын бекітеді, ал 2023-2029 жылдарға арналған мәдениет саясатының тұжырымдамасы мәдени игіліктердің қолжетімділігі мен саланы жаңғыртуды басымдық ретінде айқындайды (Government of the Republic of Kazakhstan, 2023; Republic of Kazakhstan, 2006). Демек, жылдық есепті келу мен іс-шара санынан әлеуметтік нәтижеге қарай кеңейту ұлттық саясат үшін де өзекті.

Инклюзияны тек пандус, арнайы формат немесе жекелеген мақсатты бағдарлама арқылы түсіндіру жеткіліксіз. Қолжетімді ғимаратқа кіре алған адам қызмет мазмұнына қатыса алмауы, цифрлық ресурсты аша алған пайдаланушы оны дербес қолдана алмауы немесе іс-шараға келген адам өзін қауымдастықтың тең мүшесі ретінде сезінбеуі мүмкін. Кітапханадағы инклюзия физикалық, ақпараттық, цифрлық, коммуникациялық, экономикалық және әлеуметтік өлшемдердің бірлігін талап етеді. Арнайы баспа қажеттіліктері бар адамдарға арналған халықаралық ұсынымдар мен Марракеш шарты балама форматтарды, авторлық құқық шеңберіндегі қолжетімді жарияланымдарды және кедергісіз қызметті қамтамасыз етудің маңызын көрсетеді (IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section, 2025; World Intellectual Property Organization, 2013). Мүгедектігі бар адамдарға қолжетімді кітапхана құру жөніндегі жаңартылған IFLA нұсқаулығы қызметті ғимарат, қор, технология және қызметкерлер құзыреті деңгейінде тұтас қарастыруды ұсынады (IFLA Equitable and Accessible Library Services Section, 2024).

Ғылыми әдебиетте кітапхананың әлеуметтік құндылығы, әлеуметтік капиталға ықпалы, цифрлық инклюзиядағы рөлі және пайдаланушы қабылдайтын нәтижелер жеке-жеке зерттелген. ISO 16439 кітапхана ықпалын бағалаудың жалпы әдістерін береді, IFLA нұсқаулықтары қолжетімді қызметтің нормативтік негізін айқындайды, ал логикалық модельдер ресурс пен әсер арасындағы өзгеріс тізбегін түсіндіреді. Соған қарамастан, міндетті қолжетімділік талаптарын, нақты пайдалану тәжірибесін, топтар арасындағы теңсіздікті, пайдаланушы мүмкіндіктерін және қоғамдық әсерге қосылған үлесті бір бағалау құрылымында біріктіретін модельдер шектеулі. Әлеуметтік әсер кейде қызмет көлемімен немесе қанағаттанумен теңестіріліп, себептік байланыс дәлелденбестен кең қоғамдық өзгерістер кітапханаға телінеді (Huysmans & Oomes, 2013; Sørensen, 2021). Осы мәселе зерттеудің ғылыми проблемасын айқындайды.

Зерттеудің мақсаты әлеуметтік трансформация жағдайында инклюзивті кітапхана қызметтерінің әлеуметтік тиімділігін бағалауға арналған тұжырымдамалық модель мен операцияландырылған индикаторлар матрицасын әзірлеу болды. Мақсатқа жету үшін төрт міндет қойылды: әлеуметтік тиімділікті операциялық тиімділік пен тікелей қызмет нәтижесінен ажырату; халықаралық ғылыми дәлелдер мен нормативтік құжаттарды сыни тұрғыдан құрылымдау; «ресурс-қызмет-қатысу-нәтиже-әсер» байланысын теңдік және қолжетімділік шектерімен толықтыратын көпдеңгейлі модель ұсыну; модельді Қазақстан кітапханаларында кезең-кезеңімен тексерудің әдіснамасын белгілеу.

Теориялық негіз және әдебиеттерге шолу

Әлеуметтік инклюзия адамдардың қоғамдық ресурстарға формалды қолжетімділігімен шектелмейді; ол сол ресурстарды мағыналы пайдалану, шешім қабылдауға қатысу, өзара мойындалу және әлеуметтік байланысқа ену мүмкіндігін қамтиды. Ұғымның көпқырлылығы оны бір ғана көрсеткішпен өлшеуге жол бермейді (Cano-Hila, 2022). Қоғамдық қызметтер туралы зерттеулерде инклюзияның тең құқық, нақты мүмкіндік және қатысу нәтижелері арқылы

қарастырылуы осы себептен күшейіп келеді (Zainudin et al., 2024). Ақпаратқа қол жеткізудің өзі де бейтарап техникалық акт емес: оған ұйымдық ережелер, әлеуметтік нормалар, қызметкер мен пайдаланушы арасындағы өзара әрекет әсер етеді (Burnett et al., 2008).

Бұл мақалада операциялық тиімділік ресурстарды үнемді пайдаланып, қызмет пен өнім шығару қабілетін білдіреді. Мысалы, бір іс-шараға жұмсалған шығын, сұрауға жауап беру жылдамдығы немесе орынның пайдалану коэффициенті осы деңгейге жатады. Қызмет нәтижесі тікелей өнімді көрсетеді: келу, берілім, кеңес, оқыту немесе іс-шара саны. Ал әлеуметтік тиімділік кітапхана ресурстары мен қызметтерінің теңдік пен жергілікті жағдайды ескере отырып, пайдаланушылардың мүмкіндіктеріне, қатысуына, әлеуметтік байланыстарына және қауымдастық өміріне қосқан үлесі ретінде анықталады. Сондықтан көп келу автоматты түрде жоғары әлеуметтік тиімділікті білдірмейді: өсім маргиналданған топтарға жетпесе немесе қатысу сапасы өзгермесе, инклюзивті нәтиже шектеулі болып қалады.

ISO 16439 кітапхана ықпалын пайдаланушыдағы немесе қауымдастықтағы кітапханамен өзара әрекет нәтижесінде болған өзгеріс ретінде қарастырып, сандық және сапалық әдістерді біріктіруге мүмкіндік береді (International Organization for Standardization [ISO], 2014). Стандартты әзірлеуге қатысты еңбектер кітапхана ықпалын тікелей өлшеу күрделі болғандықтан, өзіндік бағалау, бақылау, тест, әкімшілік дерек және жанама көрсеткіштерді өзара толықтыру қажеттігін көрсетеді (Creaser, 2018; Poll, 2012). Қоғамдық кітапханалардың құндылығын зерттеген жүйелі шолулар да «құндылық», «нәтиже» және «әсер» ұғымдарының деңгейін нақты ажыратпайынша салыстыру әлсіз болатынын анықтаған (Sørensen, 2020, 2021).

Әлеуметтік капитал, кездесу орны және әлеуметтік инфрақұрылым

Әлеуметтік капитал теориясы кітапхананың адамдар арасындағы сенім, өзара көмек және байланыс желілеріне ықпалын түсіндіруге негіз береді. Bourdieu (1986) әлеуметтік капиталды қолжетімді ресурстар беретін тұрақты қатынастар желісімен байланыстырса, Coleman (1988) оның бірлескен әрекетті жеңілдететін әлеуметтік құрылымдық қасиетін көрсетеді. Putnam (2000) байланыстырушы капиталды ұқсас топ ішіндегі ынтымақпен, ал көпірлік капиталды әртүрлі топтар арасындағы байланыспен ажыратады. Инклюзивті кітапхана үшін екінші түрі ерекше маңызды, өйткені қызмет пайдаланушыларды бөлек бағдарламаларға ғана жіктемей, қауіпсіз ортақ әрекетке келтіруі керек.

Қоғамдық кітапхана «төмен қарқынды» кездесу орны ретінде бейтаныс немесе әлсіз таныс адамдардың бір кеңістікте қатар болуына мүмкіндік береді (Audunson, 2005). Норвегия кітапханаларындағы зерттеулер кеңістіктің жеке оқу, отбасылық қатысу, жоспарлы кездесу және кездейсоқ байланыс сияқты әртүрлі мақсатта пайдаланылатынын анықтады (Aabø et al., 2010; Aabø & Audunson, 2012). Қызметкер мен оқырман арасындағы тұрақты, сенімді өзара әрекет те әлеуметтік капитал қалыптастыруға үлес қосады (Johnson, 2012). Кітапханадағы сенімнің кең әлеуметтік сеніммен байланысы және институционалдық бейтараптықтың рөлі Vårheim еңбектерінде теориялық және эмпирикалық тұрғыдан негізделген (Vårheim, 2007, 2009, 2014; Vårheim et al., 2008).

Әлеуметтік инфрақұрылым тұжырымдамасы осы микроқатынастарды кең қалалық және қауымдық контекстке орналастырады. Klinenberg (2018) күнделікті кездесуді қолдайтын қоғамдық орындар оқшаулануды азайтып, азаматтық өмірдің негізін құрайтынын көрсетеді. Кейінгі шолу әлеуметтік инфрақұрылым ұғымының физикалық нысанмен шектелмей, сол кеңістіктегі тұрақты әлеуметтік тәжірибені де қамтитынын нақтылады (Enneking et al., 2025). Кітапханаларға арналған соңғы интегративті шолу қолжетімді инфрақұрылым, әлеуметтік кездесу, мүмкіндікті дамыту және институционалдық қолдауды кітапхананың қауымдық әсерін түсіндіретін төрт механизм ретінде көрсетеді (Lee, 2026). Әлеуметтік капитал жөніндегі ауқымдық шолу кітапхана кеңістігі, мәдени делдалдық және әртүрлі топтарды байланыстыру тәжірибесінің негізгі тетіктер екенін растайды (Du et al., 2026). Ұсынылып отырған модель осы механизмдерді қайталамайды: оларды өлшем деңгейлеріне айналдырып, теңсіздік алшақтығын,

міндетті қолжетімділік шегін және атрибуция мен үлес арасындағы айырманы бағалау ережелерімен толықтырады.

Қолжетімділік және цифрлық инклюзия

Қолжетімділік әлеуметтік тиімділіктің қажетті шарты, бірақ түпкі нәтижесі емес. Ертеректегі халықаралық тексеру парағы маршрут, кіреберіс, интерьер, қор, коммуникация және персонал дайындығын бір жүйеде қарастырған (Irvall & Nielsen, 2005). Пайдаланушылардың тәжірибесіне негізделген зерттеулер кітапхана ғимараты немесе веб-сайты формалды талапқа сәйкес болғанымен, навигация, көмек сұрау, жабдықты қолдану және қызметкердің қарым-қатынасы кедергі туғызуы мүмкін екенін көрсетті (Burke, 2009; Copeland, 2011). Ұлттық қолжетімділік сауалнамасы кітапханашылар мен мүгедектігі бар оқырмандардың қызметтің қолайлылығы туралы бағасы әрдайым сәйкес келмейтінін анықтады (Bonnici et al., 2015). Балалар мен олардың отбасыларына арналған инклюзивті модель қолжетімді қорды, бағдарламаны, кеңістікті, серіктестікті және қызметкерлердің дайындығын бір мезгілде дамытуды ұсынады (Kaeding et al., 2017).

Қазақстандық тәжірибе қолжетімділіктің тек техникалық талап емес екенін көрсетеді. Назарбаев Университеті кітапханасы мен жоғары мектептің бірлескен кейсі бейімдеуді пайдаланушымен тікелей келісу, кітапхана мен академиялық бөлімдердің жауапкершілігін бөлу және өзгеріске жеткілікті уақыт беру қажеттігін анықтады (Spires & CohenMiller, 2018). Қазақстан кітапханаларының тарихи және институционалдық дамуы кәсіби қауымдастық пен кітапханааралық бірлестіктердің қалыптасқанын көрсеткенімен, әлеуметтік нәтижені өлшейтін отандық эмпирикалық зерттеулер әлі аз (Laro, 2025). Сондықтан бұл мақаладағы модель Қазақстанға дайын күйінде көшірілетін стандарт емес, жергілікті пайдаланушылармен бірге бейімделетін бағалау негізі ретінде ұсынылады.

Цифрлық қызмет физикалық кедергіні азайта алады, бірақ құрылғы, байланыс, дағды, сенім және әлеуметтік қолдау тең бөлінбеген жағдайда жаңа теңсіздік туғызады. Кітапханалар интернет, құрылғы және оқыту беру арқылы цифрлық инклюзияға үлес қосады (Bertot et al., 2016; Jaeger et al., 2012). Ауылдық жерлерде инфрақұрылымның әлсіздігі, кадр тапшылығы және қашықтық бұл қызметтің құнын арттырғанымен, оны ұйымдастыруды күрделендіреді (Real et al., 2014). Қазақстан мұғалімдерінің ұлттық іріктемесіне негізделген зерттеу ауыл мен қала арасындағы цифрлық пайдалану айырмасын және құрылғы мен интернет сапасының маңызын көрсетті (Amirova et al., 2023). Цифрлық теңсіздік тек құрылғыға қол жеткізумен шектелмей, әлеуметтік ресурстар, дағды және технологиядан алынатын нақты пайда арқылы тереңдейтіні де ескерілуі тиіс (Helsper, 2021). Қазақстан мен Қырғызстан сайттарының 2019-2024 жылдардағы қолжетімділігін салыстырған зерттеу де жекелеген жақсартуларға қарамастан, WCAG талаптары бойынша тұрақты кедергілер сақталғанын анықтады (Sultangazieva et al., 2026). Цифрлық инклюзияны әлеуметтік инклюзияның өзегі ретінде қарастыру құрылғыға қолжетімділіктен нақты пайдаға, дербестікке және қоғамдық қатысуға көшу қажеттігін көрсетеді (Reisdorf & Rhinesmith, 2020). Сондықтан цифрлық сауат курсының тиімділігі қатысушылар саны арқылы ғана емес, қажетті қызметті өздігінен алу, қауіпсіз әрекет ету және жаңа мүмкіндікті пайдалану нәтижесі арқылы өлшенуі тиіс (Méndez-Domínguez et al., 2023). Физикалық және цифрлық қызметтер бірін-бірі алмастырмайды, өйткені пайдаланушылар олардан әртүрлі әлеуметтік және практикалық құндылық алады (Ruthven et al., 2023).

Қатысу, интеграция және қоғамдық әсер

Инклюзивті қызмет пайдаланушыны дайын өнімді қабылдаушы емес, қызметті бірлесіп жобалаушы ретінде қарастырғанда тереңдейді. Қауымдастықпен нәтижелі жұмыстың негізгі элементтеріне қажеттілікті бірлесіп анықтау, тұрақты серіктестік, сенім және кері байланыс жатады (Sung et al., 2013). Қоғамдық кітапханалардың қауым құрудағы рөлі бейресми байланыс пен ортақ іс-әрекетке жағдай жасаудан көрінеді (Scott, 2011). Ұйымдық ережелер, кеңістікті кімнің және қалай пайдалана алатыны, қызметкерлердің тілдік және мәдени құзыреті инклюзивті «орын жасаудың» шешуші бөлігі болып табылады (Kerr & Hopkins, 2024). Желілік және бірлескен басқару теориясы мұндай нәтижелерді кітапхананың жалғыз өзі емес, білім,

әлеуметтік қорғау, денсаулық сақтау және азаматтық сектор серіктестерімен бірге өндіретінін түсіндіреді (Wang & Ran, 2023).

Иммигранттар мен босқындар туралы зерттеулер ақпараттық кеңестің әлеуметтік байланыс және тиесілік сезімімен ұштасатынын көрсетеді. Жаңадан келген адамдар үшін ақпарат мәселесі тіл, әлеуметтік желі және институционалдық сеніммен тығыз байланысты (Caidi & Allard, 2005). Қоғамдық кітапхана қызметтері азиялық иммигранттардың байланыс орнатуына және жаңа ортада бағдарлануына ықпал еткен (Khoir et al., 2017). Иммигрант әйелдерге арналған кітапхана кездесулері ақпарат алумен қатар қауіпсіз әлеуметтік орта қалыптастырған (Audunson et al., 2011). Лиссабондағы зерттеу босқындар мен баспана іздеушілер үшін кітапхана қызметінің нәтижесі серіктестік, тілдік қолдау және институционалдық тұрақтылыққа тәуелді екенін көрсетті (Serra & Revez, 2024). Кітапхананы әлеуметтік интеграция орны ретінде қарастырған зерттеу кеңістіктің қолжетімділігі ғана емес, өзара әрекет сапасы мен мойындалу сезімі маңызды екенін айқындайды (Shuva, 2026).

Қоғамдық әсер тек әлеуметтік байланыспен шектелмейді. Кітапханалардың денсаулық туралы сенімді ақпарат беру, мамандарға бағыттау және әл-ауқатты қолдау мүмкіндігі анықталған (Karki et al., 2024; Whiteman et al., 2018). Әлеуметтік қызметкерлерді кітапхана жұмысына енгізу тәжірибелеріне арналған шолу осал жағдайдағы пайдаланушыларға көмек көрсету әлеуетімен қатар рөлдер, құпиялылық және тұрақты қаржыландыру мәселелерін де көрсетеді (Shephard et al., 2023). Қауымдастықпен жұмыс апатқа, ақпараттық дағдарысқа немесе әлеуметтік күйзеліске жауап беру қабілетін күшейтіп, кітапхананы жергілікті орнықтылықтың элементіне айналдыра алады (Lee, 2024).

Кітапхананың қоғамға ықпалын бағалауда пайдаланушы қабылдайтын нәтиже маңызды дәлел болып табылады. Финляндия мен АҚШ зерттеулері кітапхана қызметінің оқу, ақпарат табу, мәдени тәжірибе, күнделікті міндет және әлеуметтік байланысқа қосатын пайдасын көпөлшемді түрде өлшеген (Sin & Vakkari, 2015; Vakkari & Serola, 2012). Ұлыбританиядағы фокус-топтар кітапхана құндылығының жеке, әлеуметтік және қауымдық қырларын көрсетті (Appleton et al., 2018). Колумбия кітапханалары бойынша зерттеу әлеуметтік инвестиция қайтарымын бағалау қоғамдық құндылықты қаржылық тілге аударуға көмектесетінін, бірақ болжамдар мен атрибуцияның ашық болуын талап ететінін дәлелдейді (Gómez-Zapata & del Barrio-Tellado, 2023). Бұл нәтижелер бір ғана әдіске емес, өзара толықтыратын деректерге сүйенетін модель қажет екенін көрсетеді.

Бұрынғы бағалау негіздері және авторлық модельдің орны

Авторлық үлесті нақтылау үшін ұсынылған құрылым бұрынғы төрт негізбен салыстырылды. Салыстыру модельдің жалпы логикалық тізбекті қайталамай, оны инклюзияға сезімтал өлшеу ережелерімен толықтыратынын көрсетеді (Кесте 1).

Кесте 1. Қолданыстағы негіздер мен ұсынылған модельдің арақатынасы

Негіз	Негізгі фокус	Шектеуі	Авторлық модельдің қосымшасы
ISO 16439 (ISO, 2014)	Кітапхана ықпалын бағалау әдістері	Инклюзияға арнайы индикаторлар мен құқықтық шектерді бекітпейді	Теңдік алшақтығын, қолжетімділік шегін және көпдеңгейлі профильді енгізеді

Негіз	Негізгі фокус	Шектеуі	Авторлық модельдің қосымшасы
IFLA нұсқаулықтары (IFLA Equitable and Accessible Library Services Section, 2024; IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section, 2025)	Ғимарат, қор, технология және қызмет көрсету қолжетімділігі	Қолжетімділіктен әлеуметтік нәтижеге өтуді толық операцияландырмайды	Қолжетімділікті қажетті шарт ретінде сақтап, қатысу мен әсерге дейінгі байланысты өлшейді
Жалпы логикалық модель	Ресурс, қызмет, өнім, нәтиже және әсер тізбегі	Жоғары нәтиже төмен қолжетімділікті сандық тұрғыдан өтеп жіберуі мүмкін	Міндетті талаптарды өтемге жатпайтын шекті шарт ретінде бөледі
Әлеуметтік инфрақұрылым моделі (Lee, 2026)	Инфрақұрылым, кездесу, мүмкіндік қалыптастыру және институционалдық қолдау механизмдері	Кітапхана деңгейіндегі өлшеу паспорты мен нормалау ережесін ұсынбайды	Механизмдерді индикаторларға, дереккөздерге және тексеру кезеңдеріне аударады
Ұсынылған модель	Инклюзияның дайындықтан қоғамдық әсерге дейінгі бес деңгейі	Эмпирикалық валидациядан өтпеген	Қазақстан жағдайына бейімделетін, теңдікке сезімтал және өтемсіз шектері бар бағалау құрылымы

Ескерту: автордың жеке дереккөзінен

Ұсынылған авторлық модель бұрын қалыптасқан бағалау тәсілдерін қайталамай, олардың кітапхананың инклюзивті қызметін бағалаудағы шектеулерін толықтыруға бағытталған. ISO 16439, IFLA нұсқаулықтары, жалпы логикалық модель және әлеуметтік инфрақұрылым моделі ұсынатын негізгі қағидалар сақтала отырып, авторлық модельде инклюзияны бағалаудың арнайы индикаторлары, теңдік алшақтығы, қолжетімділіктің міндетті шектері және әлеуметтік нәтижеге дейінгі байланыс біріктіріледі.

Осы тұрғыдан модельдің негізгі ерекшелігі – кітапхана қызметін тек ресурс пен көрсетілген қызмет көлемі арқылы емес, дайындықтан қоғамдық әсерге дейінгі өзара байланысты бес деңгей бойынша бағалауға мүмкіндік беруі. Бұл құрылым инклюзивті қызметтің сапасын Қазақстан жағдайына бейімдеп бағалауға, міндетті қолжетімділік талаптарын нәтижелермен өзара «өтемдеуге» жол бермеуге және кітапхананың әлеуметтік әсерін неғұрлым нақты көрсетуге негіз болады.

Сонымен қатар, ұсынылған модельдің қазіргі кезеңдегі шектеуі – оның эмпирикалық валидациядан әлі өтпегендігі. Сондықтан келесі зерттеу кезеңінде модель индикаторларын нақты кітапхана тәжірибесінде сынақтан өткізу, деректер негізінде олардың өлшемдік жарамдылығын тексеру және Қазақстан кітапханаларының ерекшеліктеріне сәйкес жетілдіру қажет. Осылайша, авторлық модель инклюзивті кітапхана қызметін бағалаудың теориялық негізін практикалық өлшеу құралымен байланыстыратын бастапқы құрылым ретінде қарастырылады.

Зерттеу әдіснамасы

Зерттеу эмпирикалық әсерді есептеуге емес, бағалау құрылымын теориялық тұрғыдан әзірлеуге бағытталған мақсатты сыни әдеби шолу және тұжырымдамалық синтез ретінде орындалды. Бұл дизайн жүйелі немесе ауқымдық шолудың толықтығын мәлімдемейді және PRISMA есебі ретінде ұсынылмайды. Оның мақсаты әртүрлі зерттеу дизайнындағы ғылыми еңбектерді, халықаралық стандарттарды және ресми құжаттарды бір өлшеу проблемасы төңірегінде біріктіру болды. Интегративті және тұжырымдамалық шолуда іздеу шекарасын, дереккөз таңдау логикасын және синтез қадамдарын ашық көрсету маңызды (Snyder, 2019; Torraco, 2016; Whittemore & Knafl, 2005).

Іздеу және библиографиялық тексеру 2026 жылғы 28 шілдеге дейін жүргізілді. Дереккөздер Crossref метадеректері, ашық ғылыми журналдар, баспагерлердің ресми беттері, негізгі шолу мақалаларының әдебиеттер тізімі, IFLA, ISO, БҰҰ, WIPO, W3C және Қазақстанның ресми құқықтық және статистикалық ресурстары арқылы анықталды. Crossref бұл жұмыста әдебиетті толық қамтитын дерекқор ретінде емес, DOI мен жарияланым деректерін тексеру құралы ретінде пайдаланылды. Іздеу 2 кестеде көрсетілгендей үш тақырыптық блоктың комбинацияларына сүйенді: кітапхана және инклюзия; әлеуметтік нәтиже және бағалау; Қазақстан және цифрлық немесе физикалық қолжетімділік. Қазақ, орыс және ағылшын тілдеріндегі балама атаулар қолданылды.

Кесте 2.

Мақсатты іздеу мен іріктеу хаттамасы

Элемент	Қолданылған шешім
Уақыт шегі	Негізінен 2000-2026 жылдар; әлеуметтік капитал теориясының іргелі еңбектері үшін ертерек жарияланымдар енгізілді
Іздеу блоктары	(inclusive library OR library accessibility) AND (social inclusion OR social capital); (library impact OR library outcomes) AND evaluation; (Kazakhstan OR Central Asia) AND (library OR digital inclusion OR web accessibility)
Қосу өлшемдері	Қоғамдық немесе инклюзивті кітапхана қызметіне, әлеуметтік нәтижеге, қолжетімділікке, қатысуға, цифрлық теңсіздікке немесе кітапхана ықпалын бағалауға тікелей қатыстылық; рецензияланған мақала, ғылыми кітап немесе тарау, халықаралық стандарт, кәсіби нұсқаулық не ресми құжат; библиографиялық деректің тексерілуі
Шығару өлшемдері	Тақырыпқа жанама қатысы бар материал; қайталанған жазба; толық библиографиялық дерегі расталмаған мәтін; модельдің ұғымына, индикаторына немесе контекстіне мазмұндық үлес қоспайтын жарияланым
Синтез бірлігі	Дереккөздегі негізгі тұжырым, зерттелген нәтиже, қолданылған өлшем және ұсынылған механизм
Корпус құрамы	70 дереккөз: 54 рецензияланған мақала, 4 ғылыми кітап немесе кітап тарауы, 12 халықаралық стандарт, кәсіби нұсқаулық және ресми құжат

Ескерту: автордың жеке дереккөзінен

Талдау үш кезеңде жүргізілді. Бірінші кезеңде әр дереккөздің негізгі ұғымы, зерттеу нысаны, дәлел түрі және бағалау деңгейі белгіленді. Екінші кезеңде материал «институционалдық шарт», «қолжетімділік», «пайдалану», «бірлескен қатысу», «әлеуметтік байланыс», «мүмкіндік», «интеграция», «қоғамдық әсер» және «бағалау әдісі» тақырыптары бойынша карталанды. Үшінші кезеңде тақырыптар логикалық модельге біріктіріліп, әр деңгейге бағалау сұрағы, индикатор, дереккөз және өлшеу тәсілі сәйкестендірілді. Бұл процедура жиілік есептейтін формалды контент-талдау емес; сондықтан интеркодер сенімділігінің коэффициенті есептелген

жоқ. Авторлық тұжырымдардың шекарасы қарама-қарсы жағдайлар арқылы тексерілді: қолжетімді, бірақ пайдаланылмайтын қызмет; көп пайдаланылатын, бірақ тең емес қызмет; оң жеке нәтиже байқалғанымен, қоғамдық әсері дәлелденбеген қызмет.

Зерттеу логикасында бастапқы теориялық ұғымдарды өлшенетін құрылымдарға кезең-кезеңімен аудару қағидасы қолданылды. Алдымен инклюзивті кітапхана қызметінің негізгі құрамдастары анықталып, олар институционалдық дайындық, қолжетімділік, пайдалану, қатысу, әлеуметтік байланыс, мүмкіндік, интеграция және қоғамдық әсер ұғымдарымен байланыстырылды. Кейін осы ұғымдардың әрқайсысы бағалау деңгейімен және ықтимал дәлел түрімен сәйкестендірілді. Нәтижесінде модельдің бес деңгейі қалыптастырылып, әр деңгей үшін негізгі бағалау сұрағы, индикаторлар және дерек жинау тәсілдері белгіленді. Мұндай тәсіл бағалауды тек қызметтің бар-жоғын тіркеумен шектемей, оның пайдаланушы мен қауымдастық деңгейіндегі нәтижесіне дейін қарастыруға мүмкіндік береді.

Индикаторларды қалыптастыру кезінде өлшеудің операциялдық талаптары басшылыққа алынды. Әрбір индикатор үшін операциялық анықтама, есептеу формуласы, дереккөзі, өлшеу жиілігі, бағалау бағыты және мақсатты шек белгіленді. Қажет болған жағдайда көрсеткіштерді жас, тіл, ауыл немесе қала мәртебесі, мүгедектікке байланысты қажеттілік және алғашқы немесе қайталама пайдалану сияқты сипаттамалар бойынша бөлудің мүмкіндігі қарастырылды. Бұл ретте топтық деректер пайдаланушының ерікті өзін-өзі сәйкестендіруі негізінде ғана қарастырылады және дерек көлемі жеткіліксіз болған жағдайда шағын ұяшықтар жарияланбайды. Осы қағида инклюзивті бағалаудың теңдік өлшемін күшейтіп, орташа көрсеткіштердің жекелеген топтар арасындағы айырмашылықтарды жасыру қаупін азайтады.

Бағалау деректерінің сипатына қарай сандық және сапалық дәлелдерді ұштастыру қарастырылды. Әкімшілік статистика пайдалану көлемі мен қамтуды сипаттауға мүмкіндік бергенімен, қауіпсіздік, тиесілік, сенім және пайдаланушының қабылдаған өзгерісі сияқты нәтижелерді толық түсіндіре алмайды. Сондықтан сандық көрсеткіштер сауалнама, сұхбат, фокус-топ, құрылымдалған бақылау және кейс-зерттеу нәтижелерімен толықтырылады. Мұндай әдіснамалық триангуляция бір көрсеткіштің шектеулерін басқа дерек түрлері арқылы тексеруге және әлеуметтік нәтижені неғұрлым толық түсіндіруге бағытталған.

Авторлық модельді құру барысында қолданыстағы бағалау негіздерімен салыстыру аналитикалық қадам ретінде пайдаланылды. ISO 16439 кітапхана ықпалын бағалаудың жалпы тәсілдерін ұсынса, IFLA нұсқаулықтары қолжетімділік мәселелерін кең қамтиды; жалпы логикалық модель ресурс пен әсер арасындағы байланысты көрсетеді, ал әлеуметтік инфрақұрылым тәсілі кітапхананың әлеуметтік механизмдерін түсіндіреді. Осы негіздердің ортақ элементтері сақталып, олардың инклюзияны нақты өлшеудегі шектеулері индикаторлық құрылым арқылы толықтырылды. Соның нәтижесінде авторлық модельде қолжетімділік міндетті шарт ретінде қарастырылып, жоғары деңгейдегі оң нәтиже төмен деңгейдегі негізгі кедергілердің орнын «өтей» алмайтын қағида бекітілді.

Әдіснамалық сенімділік төрт қағидаға сүйенді. Біріншісі - индикатор мен өлшенетін ұғым арасындағы мазмұндық сәйкестік. Екіншісі - әкімшілік статистиканы пайдаланушы тәжірибесін түсіндіретін сапалық дерекпен толықтыру. Үшіншісі - топтар бойынша бөлшектелген нәтижені жалпы орташа мәнмен қатар көрсету. Төртіншісі - кітапхана қызметі мен байқалған өзгеріс арасындағы атрибуцияны асыра бағаламау. Модель әдебиетке негізделген аналитикалық ұсыныс болғандықтан, осы мақалада нақты кітапханалардың тиімділік балдары есептелмейді.

Осыған сәйкес зерттеу нәтижесі инклюзивті кітапхана қызметін бағалаудың бірыңғай өлшемдік логикасын ұсынуға бағытталған. Бұл логикада бағалау деңгейлері өзара сабақтас болғанымен, әр деңгей дербес дәлелдермен негізделеді. Мұндай құрылым кейінгі эмпирикалық зерттеулерде индикаторларды сынауға және Қазақстан кітапханаларының нақты деректері негізінде модель параметрлерін нақтылауға әдіснамалық негіз қалыптастырады.

Әдіснаманың шектеуі зерттеудің осы кезеңінде модельдің нақты кітапханаларда эмпирикалық тексерілмеуімен байланысты. Сондықтан алынған нәтиже кітапханалардың тиімділік балын анықтайтын дайын рейтингтік құрал емес, әрі қарай пилоттық апробация мен эмпирикалық

валидацияға негіз болатын теориялық-аналитикалық құрылым ретінде қарастырылады. Келесі кезеңде индикаторлардың өлшемдік жарамдылығын, дерек жинаудың орындылығын және әртүрлі кітапхана типтерінде қолданылу тұрақтылығын тексеру модельді практикалық бағалау құралы ретінде жетілдіруге мүмкіндік береді.

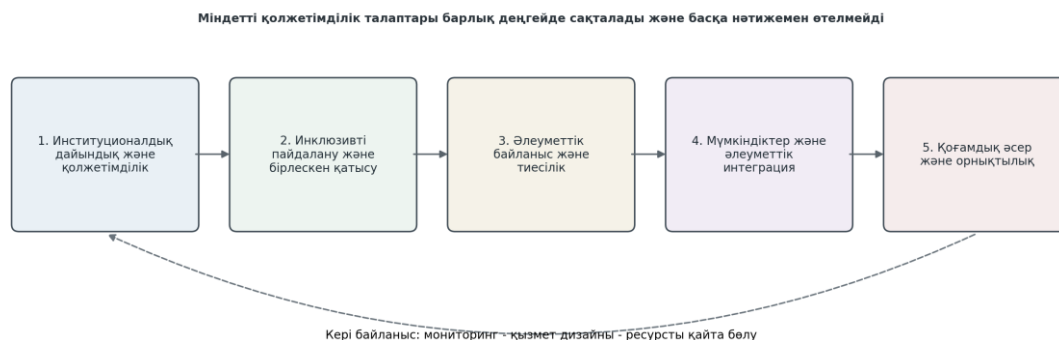
Зерттеу нәтижелері

Әлеуметтік тиімділіктің бес деңгейлі логикалық моделі

Синтез нәтижесінде әлеуметтік тиімділікті өзара байланысты бес деңгейде бағалау ұсынылды (1 сурет). Бірінші деңгей кітапхананың инклюзивті қызмет көрсетуге институционалдық дайындығы мен нақты қолжетімділігін сипаттайды. Екінші деңгей әртүрлі топтардың қызметті пайдалануын және оны бірлесіп жобалауға қатысуын көрсетеді. Үшінші деңгейде сенім, қауіпсіздік, әлеуметтік байланыс және тиесілік сияқты жақын нәтижелер өлшенеді. Төртінші деңгей ақпараттық және цифрлық дербестік, білім, өзіндік сенім және әлеуметтік интеграциядағы аралық өзгерістерді қамтиды. Бесінші деңгей қауымдастықтағы тең қатысуға, ұйымаралық ынтымақтастыққа және орнықтылыққа қосылған ұзақ мерзімді үлесті қарастырады.

Сурет 1.

Инклюзивті кітапхана қызметтерінің әлеуметтік тиімділігін бағалаудың логикалық моделі



Ескерту: Кері байланыс мониторинг нәтижелерінің қызмет дизайнына, ресурстарды бөлуге және индикаторларды қайта қарауға енгізілуін білдіреді. Міндетті қолжетімділік талаптары келесі деңгейлердегі жоғары балмен өтелмейді.

Модельдің маңызды ерекшелігі қолжетімділікті түпкі әсермен теңестірмеуінде. Мысалы, экрандық оқу бағдарламасы орнатылған компьютер институционалдық дайындықты көрсетеді. Оның мақсатты топ тарапынан тұрақты пайдаланылуы екінші деңгейді, пайдаланушының ақпаратты өздігінен таба бастауы төртінші деңгейді сипаттайды. Цифрлық қызметтерге тең қатысу алшақтығының азаюы ұзақ мерзімді қоғамдық әсерге жатады. Осы айырмашылық бағалау қорытындысын түсіндіруге және басқарушылық шешімге пайдалануға мүмкіндік береді. Инклюзивті кітапхана қызметтерінің әлеуметтік тиімділігін бағалаудың ұсынылған деңгейлері 3-кестеде көрсетілген.

Кесте 3.

Инклюзивті кітапхана қызметтерінің әлеуметтік тиімділігін бағалау деңгейлері

Деңгей	Операциялық анықтама	Негізгі бағалау сұрағы	Басым дәлел түрі
--------	----------------------	------------------------	------------------

Деңгей	Операциялық анықтама	Негізгі бағалау сұрағы	Басым дәлел түрі
1. Институционалдық дайындық және қолжетімділік	Саясат, бюджет, кадр, кеңістік, қор және цифрлық арналардың әртүрлі қажеттілікке нақты бейімделуі	Кітапхана кім үшін және қандай кедергілерді азайтуға дайын?	Қолжетімділік аудиті, құжат талдауы, ресурс картасы
2. Инклюзивті пайдалану және бірлескен қатысу	Әртүрлі топтардың қызметті нақты пайдалануы, қайталама келуі және қызметті жобалауға қатысуы	Қызметке кім жетті, кім қалып қойды және пайдаланушы шешімге қалай қатысты?	Бөлшектелген әкімшілік статистика, тіркеу, бақылау
3. Әлеуметтік байланыс және тиесілік	Сенім, қауіпсіздік, әлсіз және көпірлік байланыстар, өзара қолдау сезімі	Қатысу адамдар арасындағы қатынас пен кітапханаға тиесілік сезімін өзгертті ме?	Сауалнама шкалалары, сұхбат, фокус-топ
4. Мүмкіндіктер және әлеуметтік интеграция	Ақпараттық және цифрлық дербестік, білім, өзіндік сенім, қоғамдық қызметтерге қол жеткізу	Пайдаланушы кітапхананың көмегімен не істей алатын болды?	Бастапқы және кейінгі өлшем, тапсырмалық тест, пайдаланушы нәтижесінің сипаттамасы
5. Қоғамдық әсер және орнықтылық	Тең қатысуға, ұйымаралық ынтымақтастыққа және дағдарысқа жауап беру қабілетіне қосылған үлес	Жинақталған нәтижелер қауымдастық деңгейінде қандай өзгеріске ықпал етті?	Ұзақ мерзімді дерек, серіктес дерегі, салыстырмалы талдау

Ескерту: автордың жеке дереккөзінен

Ұсынылған бес деңгей кітапхананың инклюзивті қызметін институционалдық дайындықтан бастап қоғамдық әсерге дейін жүйелі түрде бағалауға мүмкіндік береді. Бірінші деңгейде қолжетімділік пен институционалдық дайындықтың негіздері анықталса, кейінгі деңгейлер нақты пайдалану, әлеуметтік байланыс, пайдаланушы мүмкіндіктері және қоғамдық нәтижелерді қамтиды. Осылайша, бағалау тек көрсетілген қызмет көлемін емес, оның пайдаланушы мен қауымдастық өміріндегі нақты нәтижесін анықтауға бағытталады. Мұндай құрылым инклюзивті кітапхана қызметінің әлеуметтік тиімділігін кешенді бағалауға негіз болады.

Индикаторлар матрицасы

Индикатор өлшеуге жарамды болуы үшін оның атауы ғана емес, операциялық анықтамасы, алымы мен бөлімі, дереккөзі, өлшеу жиілігі, бағыты, мақсатты шегі, топтар бойынша бөлу ережесі және жетіспейтін деректі өңдеу тәсілі көрсетілуі керек. «Кітапхана қолжетімді» деген жалпы пікірдің орнына кедергісіз маршруттың сәйкестік үлесі, WCAG 2.2 AA критерийлеріне сай беттердің үлесі, мақсатты топ пен жалпы пайдаланушы арасындағы қамтылу алшақтығы есептеледі. Сандық көрсеткіштер пайдаланушы тәжірибесіндегі жасырын кедергілерді толық ашпайтындықтан, әр бағытта кемінде бір сапалық дәлел қарастырылады (World Wide Web Consortium [W3C], 2024).

Инклюзивті кітапхана қызметінің әлеуметтік тиімділігін бағалау үшін индикаторлар бес негізгі бағыт бойынша топтастырылады: қолжетімділік және институционалдық дайындық; инклюзивті пайдалану және қатысу; байланыс, қауіпсіздік және тиесілік; мүмкіндік және интеграция нәтижелері; қоғамдық әсер және орнықтылық. Индикатор өлшеуге жарамды болуы

үшін оның атауымен қатар операциялық анықтамасы, есептеу тәсілі, дереккөзі, өлшеу жиілігі, бағалау бағыты, мақсатты шегі, топтар бойынша бөлу ережесі және жетіспейтін деректерді өңдеу тәртібі айқындалады. Бұл талаптар жалпы «кітапхана қолжетімді» деген сипаттамадан гөрі нақты өлшенетін көрсеткіштерді қолдануға мүмкіндік береді. Мысалы, физикалық және цифрлық қолжетімділікті бағалауда кедергісіз маршруттың сәйкестік үлесі, WCAG 2.2 AA талаптарына сәйкес келетін веб-беттердің үлесі, балама форматтар мен көмекші құрылғылардың қолжетімділігі, бейімдеу өтініштерін орындау мүмкіндігі және мақсатты топтар мен жалпы пайдаланушылар арасындағы қамтылу алшақтығы есепке алынады. Сандық көрсеткіштер пайдаланушы тәжірибесіндегі жасырын кедергілерді толық көрсете алмайтындықтан, әр бағыт бойынша кемінде бір сапалық дәлел түрін қатар қолдану қарастырылады.

Қолжетімділік және институционалдық дайындық бағыты кітапхананың әртүрлі қажеттіліктері бар пайдаланушыларға қызмет көрсетуге қаншалықты дайын екенін бағалайды. Бұл бағытта кедергісіз маршруттың сәйкестік үлесі, WCAG 2.2 AA талаптарына сай тексерілген цифрлық беттердің үлесі, балама форматтар мен көмекші құрылғылардың қолжетімділігі, инклюзивті қызмет бойынша оқытылған қызметкерлердің үлесі және бейімдеуге арналған бюджет қарастырылады. Кедергісіз маршруттың сәйкестігі нормативтік талаптарға сай аудит тармақтарының санын тексерілген барлық тармақтар санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы есептеледі. Дерек физикалық аудит негізінде жылына бір рет жиналады және көрсеткіштің оң бағытта өзгеруі көзделеді, ал міндетті құқықтық минимум жеке шек ретінде қарастырылады. Егер аудит толық жүргізілмесе, көрсеткіш бойынша балл есептелмейді және ғимарат типі бойынша бөлек қарастырылады. Цифрлық қолжетімділік WCAG 2.2 AA талаптарына сәйкес келетін беттер санын тексерілген беттердің жалпы санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы анықталады; автоматтандырылған және қолмен жүргізілетін веб-тест жарты жылда бір рет орындалады. Тексерілмеген беттердің үлесі жеке көрсетіліп, нәтижелер құрылғы және тіл нұсқалары бойынша бөлінуі мүмкін. Қызметкерлердің дайындық деңгейі соңғы 24 айда инклюзивті қызмет бойынша оқу аяқтаған қызметкерлер санын пайдаланушымен жұмыс істейтін қызметкерлер санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы есептеледі. Бұл көрсеткіш жылына бір рет кадрлық деректер негізінде өлшенеді; бос жазба қызметкердің оқымағанын емес, деректің белгісіз екенін білдіреді және нәтиже бөлімшелер бойынша бөлінеді.

Инклюзивті пайдалану және қатысу бағыты мақсатты топтардың кітапхана қызметтеріне нақты қол жеткізуін және олардың қызметті қалыптастыруға қатысуын сипаттайды. Негізгі көрсеткіштерге мақсатты топтардың қамтылуы, алғашқы және қайталама пайдалану, бағдарламаны аяқтау үлесі, пайдаланушылардың ұсыныстары негізінде қабылданған шешімдер және қамтылу алшақтығы жатады. Бұл деректер псевдонимделген тіркеу ақпараты, іс-шара журналдары, бірлескен жобалау хаттамалары және жергілікті халық құрылымымен салыстыру арқылы жиналады. Қамтылу алшақтығы мақсатты топтың кітапхана пайдаланушылары арасындағы үлесі мен сол топтың қызмет көрсету аумағындағы халық арасындағы үлесінің айырмасы ретінде анықталады. Көрсеткіштің бағыты теріс мәнмен сипатталады, сондықтан абсолюттік мәnnің нөлге жақындауы оң нәтиже ретінде қарастырылады. Егер демографиялық база болмаса, қамтылу алшақтығы есептелмейді. Қайталама пайдалану есепті кезеңде кітапхананы кемінде екі рет пайдаланған адамдар санын бірегей пайдаланушылар санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы анықталады және тоқсан сайын тіркеу деректері негізінде өлшенеді. Бірегей пайдаланушыларды анықтау мүмкін болмаған жағдайда көрсеткіш жарияланбайды, ал деректер қызмет түрлері бойынша бөлінеді.

Байланыс, қауіпсіздік және тиесілік бағыты кітапхананың пайдаланушы үшін қауіпсіз, құрметке негізделген және әлеуметтік байланыстарды қалыптастыратын орта ретіндегі нәтижесін бағалауға бағытталған. Мұнда қауіпсіздік пен құрмет сезімі, кітапханада жаңа байланыс орнатқан пайдаланушылардың үлесі, қызметкерлерге және басқа пайдаланушыларға деген сенім, сондай-ақ кітапханаға тиесілік сезімі негізгі индикаторлар ретінде алынады. Деректер қысқа көптармақты сауалнама, сұхбат, фокус-топ және құрылымдалған бақылау арқылы жинақталады. Тиесілік пен қауіпсіздік алдын ала белгіленген көптармақты шкаланың орташа

немесе латентті балы арқылы өлшенеді және қолжетімді сауалнама жылына бір рет жүргізіледі. Бағалау бағыты оң болып белгіленеді, ал нақты мақсатты меже шкала валидациясынан кейін белгіленеді. Есептеу үшін сауалнамадағы тармақтардың кемінде 80%-ына жауап берілуі қажет, нәтижелер жеткілікті топтық таңдама болған жағдайда ғана бөлініп көрсетіледі.

Мүмкіндік және интеграция нәтижелері пайдаланушының кітапхана қызметін пайдалану нәтижесінде қандай нақты мүмкіндіктерге ие болғанын анықтайды. Бұл бағытта ақпаратты өздігінен табу, цифрлық тапсырманы орындау, білім алу немесе жұмыс мүмкіндігіне қол жеткізу, мемлекеттік немесе әлеуметтік қызметтерге сәтті бағытталу және өзіндік сенімнің өзгеруі бағаланады. Деректер бастапқы және кейінгі тест, тапсырмалық бағалау, бағдарламадан кейінгі 3–6 айлық сауалнама және пайдаланушының келісімімен тіркелетін бағыттау нәтижелері арқылы алынады. Цифрлық тапсырманы орындау көрсеткіші көмексіз немесе алдын ала белгіленген қолдау деңгейімен сәтті аяқталған стандартты тапсырмалар санын барлық тапсырмалар санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы есептеледі. Бұл өлшеу бағдарламаға дейін және кейін жүргізіледі, нәтижелер оң бағытта бағаланады және әр тапсырмаға сәйкес шек белгіленеді. Қатысушы тестті аяқтамаған жағдайда оның себебі жеке тіркеледі, ал нәтижелер бастапқы дағды деңгейі бойынша бөлінуі мүмкін.

Қоғамдық әсер және орнықтылық бағыты кітапхананың жеке пайдаланушы деңгейінен тыс қауымдастыққа және ұйымаралық өзара іс-қимылға қосатын үлесін бағалайды. Негізгі индикаторлар ретінде серіктестік желісінің тұрақтылығы, бірлескен бағдарламалардың нәтижелері, қамту теңсіздігінің динамикасы, қауымдық бастамаларға қатысу және төтенше жағдайлар кезінде ақпараттық қолдау көрсету дайындығы қарастырылады. Дерек серіктес ұйымдардың мәліметтері, желілік карта, жылдық трендтер, кейс-зерттеулер және сценарийлік аудит арқылы жиналады. Серіктестік тұрақтылығы келесі есепті кезеңде нақты бірлескен қызметпен жалғасқан серіктестер санын алдыңғы кезеңдегі белсенді серіктестер санына бөліп, 100-ге көбейту арқылы анықталады. Көрсеткіш жылына бір рет келісімдер мен қызмет журналдары негізінде есептеледі және оң бағытта бағаланып, жергілікті мақсатты меже белгіленеді. Құжатпен расталмаған байланыстар сандық көрсеткішке енгізілмей, жеке сапалық дерек ретінде сақталады; нәтижелер серіктес ұйымдардың түрлері бойынша бөлінуі мүмкін.

Индикаторларды топтар бойынша бөлу кезінде деректерді жинаудың этикалық және статистикалық шектеулері ескеріледі. Топтық сипаттамалар тек пайдаланушының ерікті өзін-өзі сәйкестендіруі негізінде жиналады. Нәтижелер жас, тіл, ауыл немесе қала мәртебесі, мүгедектікке байланысты қажеттілік, сондай-ақ алғашқы немесе қайталама пайдалану бойынша деректер көлемі жеткілікті болған жағдайда ғана бөлінеді. Шағын статистикалық ұяшықтар жеке көрсетілмейді. Мұндай тәртіп инклюзивті бағалауда деректердің бөлшектелуін қамтамасыз ете отырып, пайдаланушылардың құпиялылығы мен деректердің статистикалық сенімділігін сақтауға мүмкіндік береді.

Нормалау және нәтижені ұсыну

Өртүрлі өлшем бірлігіндегі индикаторларды салыстыру үшін межелік нормалау қолданылуы мүмкін. Жоғары мәні жақсы индикатор үшін:

$$z_i = 100 \times (x_i - L_i) / (T_i - L_i).$$

Төмен мәні жақсы индикатор үшін кері формула қолданылады:

$$z_i = 100 \times (T_i - x_i) / (T_i - L_i).$$

Мұнда x_i - нақты мән, L_i - бастапқы немесе ең төменгі негізді шек, T_i - келісілген мақсатты мән. Екі формуладағы нәтиже 0 мен 100 аралығында шектеледі. Егер $T_i = L_i$ болса, индикатор анықталмаған деп белгіленіп, меже қайта қаралады. Жетіспейтін мән нөлмен алмастырылмайды. Пилоттық кезеңде өлшем балы тек жоспарланған негізгі индикаторлардың кемінде 70%-ы бар болғанда есептеледі; бұл шек пилот қорытындысымен қайта тексеріледі. Жетіспейтін деректің үлесі мен себебі балдан бөлек көрсетіледі.

Әр өлшемнің алдын ала балы мына формуламен есептеледі:

$$D_d = \Sigma(w_{di} \times z_{di}) / \Sigma w_{di}.$$

Мұнда D_d - d өлшемінің балы, z_{di} - нормаланған индикатор, w_{di} - индикатор салмағы. Пилотта тең салмақ тек сезімталдықты тексерудің бастапқы нұсқасы ретінде қолданылады. Кейін салмақтар пайдаланушылар, кітапханашылар, қолжетімділік сарапшылары және басқарушылар қатысатын Delphi үдерісімен тексеріліп, балама салмақтардағы нәтиженің тұрақтылығы талданады.

Бастапқы қолдануда бес өлшем бір санға біріктірілмей, профиль немесе бақылау панелі түрінде көрсетіледі. Құқықтық немесе кәсіби міндетті қолжетімділік талабы орындалмаса, жоғары іс-шара саны, қанағаттану немесе серіктестік балы оны өтей алмайды. Сондықтан міндетті талаптар үшін G шекті белгісі енгізіледі: барлық негізгі талап орындалса $G = 1$, кемінде бірі орындалмаса $G = 0$. $G = 0$ болған жағдайда интегралдық индекс жарияланбайды және нәтиже «міндетті қолжетімділік талабы орындалмаған» деп беріледі. Құрылым, салмақ және өлшем тұрақтылығы эмпирикалық тексерілгеннен кейін ғана $G = 1$ жағдайында:

$$E = \sum(W_d \times D_d), \text{ мұнда } \sum W_d = 1$$

түріндегі интегралдық индекс есептелуі мүмкін. Осы мақаладағы формулалар валидацияланған индекс емес, пилотта тексерілетін есептеу ережелері болып табылады.

Талқылау

Ұсынылған модель әдебиеттегі үш алшақтықты азайтады. Біріншіден, қолжетімділік, пайдалану, жақын әлеуметтік нәтиже және қоғамдық әсер бір ұғымға біріктірілмейді. Екіншіден, жалпы логикалық модель теңдікке сезімтал индикаторлармен және міндетті қолжетімділіктің өтемсіз шегімен толықтырылады. Үшіншіден, кітапхананың кең қоғамдық өзгеріске жалғыз себеп болғанын мәлімдеудің орнына, оның серіктестермен бірге қосқан үлесі бағаланады. Бұл ерекшелік модельдің ISO 16439, IFLA нұсқаулықтары және әлеуметтік инфрақұрылым тұжырымдамасымен сабақтастығын сақтай отырып, авторлық қосымшасын нақтылайды.

Әлеуметтік капитал жөніндегі зерттеулер кітапхана сенім мен көпірлік байланыс қалыптастыра алатынын көрсетеді, бірақ нәтиже автоматты емес. Кеңістікке кімнің кіретіні, кімнің сөзі естілетіні және қандай мінез-құлық «қалыпты» саналатыны ұйымдық саясатқа тәуелді. Сондықтан инклюзивті бағалау әр топтың орташа көрсеткішін ғана емес, топтар арасындағы айырманы да көрсетуі керек. Мысалы, жалпы қанағаттану 90% болғанымен, есту қабілеті шектеулі пайдаланушыларда ол 55% болса, орташа мән маңызды теңсіздікті жасырады. Осы себептен матрица бөлшектелген дерек пен пайдаланушы дауысын міндетті компонент ретінде енгізеді.

Модельді Қазақстан жағдайына бейімдегенде қала мен ауыл кітапханаларына бірдей абсолют межелер қою дұрыс емес. Қазақстандағы цифрлық теңсіздік жөніндегі эмпирикалық дерек ауыл мен қала арасындағы инфрақұрылымдық және пайдалану айырмасын көрсетеді (Amirova et al., 2023), ал веб-қолжетімділік зерттеуі цифрлық сәйкестіктің секторлар бойынша біркелкі емес екенін анықтады (Sultangazieva et al., 2026). Ауылдық кітапханадағы интернет сапасы, штат саны, көлік қолжетімділігі және серіктес ұйымдардың тығыздығы өзгеше болуы мүмкін. Бағалау ортақ құқықтық минимумды сақтай отырып, бастапқы жағдайға қатысты ілгерілеуді және ресурстық контексті ескеруі керек. Қазақстан кітапханалары туралы әлеуметтік нәтижеге бағытталған зерттеулер аз болғандықтан, модельді «Қазақстанға бейімделген дайын құрал» емес, жергілікті тексеруді қажет ететін құрылым деп атау ғылыми тұрғыдан дәлірек.

Басқару тұрғысынан бес деңгейлі профиль үш шешімді қолдайды. Біріншісі, бюджет басымдығын дәл анықтау: мәселе инфрақұрылымда болса, жаңа іс-шара санын көбейту тиімсіз. Екіншісі, серіктестік жауапкершілігін бөлу: жұмыспен қамту, денсаулық немесе әлеуметтік қызмет нәтижесі тиісті ұйымдармен бірлескен маршрут арқылы өлшенеді. Үшіншісі, жылдық есепті қоғамдық құндылық туралы дәлелмен толықтыру: келу мен берілім көрсеткіштері сақталады, бірақ олардың пайдаланушы мүмкіндігіне қалай ауысқаны түсіндіріледі.

Кітапхана әсерін бағалау этикалық талаптарды да қамтиды. Мүгедектікке байланысты қажеттілік, көші-қон мәртебесі немесе әлеуметтік осалдық туралы дерек ерікті өзін-өзі сәйкестендіру арқылы, зерттеу мақсаты түсіндірілгеннен кейін және қызмет алу шартына айналды-

рылмай жиналады. Келісім мәтіні қолжетімді форматта берілуі, дерек ең аз қажетті көлеммен шектелуі және сақтау мен жою мерзімі алдын ала белгіленуі тиіс. Шағын топтар бойынша нәтиже жариялағанда ең төмен ұяшық көлемі ескеріліп, қайта сәйкестендіру қаупі бар көрсеткіштер біріктіріледі немесе жарияланбайды. Сапалық сұхбаттағы жеке оқиғалар анонимделіп, қатысушының бөлек келісімінсіз жарнамалық материалға айналдырылмайды.

Модельдің тағы бір маңызды нәтижесі – инклюзияны бір реттік қолжетімділік шарасы емес, өзара байланысты нәтижелер жүйесі ретінде қарастыруы. Институционалдық дайындық қажетті алғышарт болғанымен, оның болуы қызметтің нақты пайдаланылуын автоматты түрде білдірмейді. Сол сияқты пайдаланушылар санының өсуі әлеуметтік байланыс, тиесілік немесе дербестік нәтижелерінің қалыптасқанын өздігінен дәлелдемейді. Сондықтан деңгейлер арасындағы логикалық байланыс себеп-салдарлық теңестіру ретінде емес, бағалау құрылымын реттейтін аналитикалық реттілік ретінде түсіндіріледі.

Осы ұстаным бағалау нәтижелерін басқарушылық шешімдермен тікелей байланыстыруға мүмкіндік береді. Мысалы, қолжетімділік бойынша төмен нәтиже анықталған жағдайда мәселені тек пайдаланушылардың қанағаттану деңгейімен немесе іс-шараларға қатысу санымен түсіндіру жеткіліксіз; физикалық орта, цифрлық арна, кадрлық дайындық және бейімдеу ресурстары жеке қарастырылуы қажет. Ал пайдалану жоғары болғанымен, белгілі бір топтың қамтылуы төмен болса, орташа нәтижені оң деп бағалау дұрыс емес. Осылайша, модель «орташа тиімділік» ұғымын нақтылап, кім үшін, қандай жағдайда және қандай нәтиже алынғанын көрсетуге бағытталады. Бұл әсіресе ресурстары мен инфрақұрылымдық мүмкіндіктері әртүрлі кітапханаларды салыстыру кезінде маңызды, өйткені салыстыру абсолюттік көрсеткішпен ғана емес, бастапқы жағдайға қатысты өзгеріспен де жүргізілуі мүмкін.

Осы тұрғыдан модельдегі «өтемсіз шек» қағидасы ерекше мәнге ие. Қызметтің жоғары пайдаланылуы физикалық немесе цифрлық қолжетімділіктің міндетті талаптарын алмастырмауы тиіс. Бұл тәсіл инклюзивтілікті тек нәтижелік көрсеткіштермен өлшеуден туындайтын әдіснамалық тәуекелді азайтады. Сонымен қатар, әр деңгейдің жеке дерек көзімен тексерілуі бір ғана әкімшілік статистикаға тәуелділікті төмендетеді және пайдаланушы тәжірибесін бағалау жүйесіне енгізуге мүмкіндік береді.

Сондықтан модельдің салыстырмалы бағалауға қолданылуы міндетті түрде контекстік көрсеткіштермен қатар жүргізілуі керек. Бұл тәсіл кітапхана қызметінің әлеуметтік тиімділігін неғұрлым дәл түсіндіруге және нәтижені формалды көрсеткіштерге ғана тәуелді етпеуге мүмкіндік береді.

Дегенмен, модельдің нәтижелерін түсіндіруде оның теориялық сипаты ескерілуі қажет. Ұсынылған құрылым әдебиеттерді мақсатты сыни талдау мен тұжырымдамалық синтез негізінде жасалғандықтан, индикаторлар арасындағы байланыстардың нақты әсер көлемін осы зерттеу арқылы белгілеу мүмкін емес. Әсіресе қоғамдық әсер мен кітапхана қызметінің арасындағы қатынаста атрибуция мәселесі сақталады: қауымдық деңгейдегі өзгерістерге кітапханамен қатар серіктес ұйымдар, жергілікті орта және басқа әлеуметтік факторлар ықпал етуі мүмкін. Сондықтан модель «әсерді дәлелдейтін» емес, әсерді жүйелі түрде бағалауға жағдай жасайтын аналитикалық құрал ретінде қарастырылуы тиіс.

Жалпы алғанда, талқылау нәтижелері авторлық модельдің негізгі құндылығы оның индикаторлар санын көбейтуінде емес, бағалау логикасын қайта ұйымдастыруында екенін көрсетеді. Модель қолжетімділік, қатысу, әлеуметтік байланыс, мүмкіндік және қоғамдық әсерді бір-бірімен байланыстыра отырып, теңсіздікті жасыратын орташа көрсеткіштерден бас тартуға және контекстік айырмашылықтарды ескеруге мүмкіндік береді. Оның практикалық маңызы Қазақстан кітапханаларында кейінгі эмпирикалық сынақ арқылы нақтылануы тиіс, ал қазіргі кезеңде модель инклюзивті қызметтің әлеуметтік тиімділігін бағалаудың теориялық және операциялық негізін ұсынатын құрылым ретінде бағаланады.

Модельді апробациялау жоспары және зерттеу шектеулері

Модельді тексерудің бірінші кезеңінде қала және ауыл, өңірлік және арнайы кітапхана типтерін қамтитын 8-12 кітапхананы қамтитын орындылық пилоты ұсынылады. Бұл кезеңнің

мақсаты толық психометриялық немесе себептік валидация емес, индикаторлардың түсініктілігін, дерек қолжетімділігін, аудит рәсімінің орындалуын және құралдардың пайдаланушылар үшін қолайлылығын анықтау. Алдымен бастапқы қолжетімділік аудиті мен әкімшілік дерек картасы жасалады. Кейін пайдаланушылармен бірге индикаторлардың маңыздылығы тексеріліп, қысқа қолжетімді сауалнама, цифрлық тапсырмалық тест, сұхбат және фокус-топ құралдары әзірленеді. Таңдалған қызмет жақсартылғаннан кейін 6-12 ай аралығында қайта өлшеу жүргізіледі.

Валидация талдау деңгейіне қарай бөлінеді. Бюджет, ғимарат қолжетімділігі, WCAG сәйкестігі, қызметкерлер даярлығы және серіктестік сияқты ұйымдық индикаторлар қалыптастырушы көрсеткіштер болып саналады; олар үшін Cronbach α немесе факторлық талдау қолданылмайды. Бұл индикаторлар мазмұндық валидтілік, сарапшылар келісімі, дерек толықтығы, өлшеу тұрақтылығы және кітапханааралық салыстырмалылық арқылы тексеріледі. Сенім, қауіпсіздік және тиесілік тәрізді респондент деңгейіндегі көптармақты шкалалар үшін Cronbach α , McDonald ω және алдын ала белгіленген факторлық құрылым қолданылады. Респонденттер саны құрал тармақтарының санына, модель күрделілігіне және топтық салыстыруға қажетті дәлдікке негізделген алдын ала қуат немесе симуляциялық есеппен анықталады. Өлшеу инварианттылығы әр топта жеткілікті таңдама болғанда ғана бағаланады.

Себептік ықпалды бағалау пилоттың міндетіне кірмейді. Кейінгі жеке зерттеуде жеткілікті кітапхана саны, салыстыру тобы, кезеңді енгізу немесе айырмалар айырмасы тәрізді квазиэксперименттік дизайн қарастырылуы мүмкін. Кластер саны аз жағдайда мұндай талдау қуаты төмен және қорытындысы тұрақсыз болуы ықтимал, сондықтан оны 8-12 кітапханалық орындылық пилотымен теңестіруге болмайды.

Зерттеудің бес шектеуі бар. Біріншіден, мақсатты сыни шолу толық репродукцияланатын жүйелі шолу емес және барлық релевант еңбекті қамтыды деп мәлімдемейді. Екіншіден, тақырыптық карталау формалды қосарланған кодтаумен жүргізілген жоқ. Үшіншіден, халықаралық әдебиет Солтүстік Америка мен Еуропа тәжірибесіне көбірек сүйенеді, ал Қазақстан кітапханалары туралы әлеуметтік нәтижеге бағытталған эмпирикалық зерттеу аз. Төртіншіден, индикаторлар, межелер және салмақтар эмпирикалық валидациядан өткен жоқ. Бесіншіден, қоғамдық әсерге кітапханадан тыс көптеген фактор ықпал етеді, сондықтан атрибуция туралы тұжырымдар сақ болуы тиіс.

Осы шектеулер модельді дайын стандарт емес, тексерілетін ұғымдар мен өлшеу ережелерінің жиынтығы ретінде қарастыруды талап етеді. Пилот қорытындысында іске аспайтын индикаторлар алынып тасталып, сенімділігі төмен сауалнама тармақтары қайта жазылады, ал кітапхана типтері үшін бөлек салыстырмалы межелер әзірленеді.

Қорытынды

Инклюзивті кітапхананың әлеуметтік тиімділігі қызмет санына немесе жалпы қанағаттану деңгейіне тең емес. Ол нақты кедергілердің азаюы, әртүрлі топтардың мағыналы қатысуы, әлеуметтік байланыс пен дербестіктің күшеюі және қауымдастық өміріне тең араласуға қосылған үлес арқылы көрінеді. Ұсынылған бес деңгейлі тұжырымдамалық модель институционалдық дайындықтан қоғамдық әсерге дейінгі өзгеріс логикасын айқындап, әр деңгейге бағалау сұрағын, индикаторды және дереккөзді сәйкестендіреді. Осы арқылы инклюзивті қызметті тек қолжетімділік пен пайдалану көрсеткіштері негізінде емес, пайдаланушы мен қауымдастық деңгейінде қалыптасатын нәтижелер тұрғысынан кешенді бағалау мүмкіндігі қалыптасады.

Модельдің ғылыми үлесі әлеуметтік инклюзия, әлеуметтік капитал, цифрлық теңсіздік және кітапхана ықпалын бағалау әдебиетін теңдікке сезімтал бір құрылымға біріктіруінде. Әдіснамалық үлесі ұйымдық қалыптастырушы индикаторларды респондент деңгейіндегі рефлексивті шкалалардан ажыратуында, құқықтық қолжетімділік талаптарын өтемсіз шек ретінде сақтауында және атрибуцияның орнына кітапхананың қосқан үлесін бағалауында. Сонымен бірге бөлшектелген деректерді және пайдаланушы дауысын енгізу орташа көрсеткіштер арқылы жасырынуы мүмкін топаралық айырмашылықтарды анықтауға мүмкіндік береді. Практикалық

маңызы кітапханалардың жылдық есебін әлеуметтік нәтиже туралы дәлелмен толықтыруға, ресурс басымдығын негіздеуге және қызметті пайдаланушылармен бірге жетілдіруге мүмкіндік беруінде.

Келесі кадам – модельді Қазақстанның әртүрлі типтегі кітапханаларында орындылық пилоты арқылы тексеру, индикатор паспорттарын нақтылау және жеткілікті дерек жиналғаннан кейін шкалалардың сенімділігі мен құрылымдық валидтілігін бағалау. Пилоттық кезең индикаторлардың түсініктілігін, дерек жинаудың орындылығын және әртүрлі ресурстық жағдайдағы кітапханаларда қолданылу тұрақтылығын анықтауға мүмкіндік береді. Осы тәртіп сақталғанда бағалау бақылау құралы ғана емес, кітапхана қызметін әділ, дәлелді және пайдаланушыға бағдарланған түрде жақсартатын кері байланыс механизміне айналады.

Деректердің қолжетімділігі

Зерттеу барысында бастапқы эмпирикалық дерек жиналған жоқ. Тұжырымдамалық синтезге енгізілген барлық дереккөз әдебиеттер тізімінде көрсетілген.

Этикалық мәлімдеме

Зерттеу жарияланған әдебиеттер мен ашық ресми құжаттарды талдауға негізделген және адам қатысушыларын немесе дербес деректерді қамтымайды. Болашақ пилоттық зерттеу тиісті институционалдық этикалық мақұлдаудан және қатысушылардың ақпараттандырылған келісімінен кейін ғана жүргізілуі тиіс.

Әдебиеттер:

Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138–149. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>

Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16–26. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>

Amirova, A., Nurumov, K., Kasa, R., Akhmetzhanova, A., & Kuzekova, A. (2023). The impact of the digital divide on synchronous online teaching in Kazakhstan during COVID-19 school closures. *Frontiers in Education*, 7, Article 1083651. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.1083651>

Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 275–283. <https://doi.org/10.1177/0961000618769987>

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441. <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>

Audunson, R., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33(3), 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.01.003>

Bertot, J. C., Real, B., & Jaeger, P. T. (2016). Public libraries building digital inclusive communities: Data and findings from the 2013 Digital Inclusion Survey. *The Library Quarterly*, 86(3), 270–289. <https://doi.org/10.1086/686674>

Bonnici, L. J., Maatta, S. L., Brodsky, J., & Steele, J. E. (2015). Second national accessibility survey: Librarians, patrons, and disabilities. *New Library World*, 116(9/10), 503–516. <https://doi.org/10.1108/NLW-03-2015-0021>

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.

Bureau of National Statistics of the Agency for Strategic Planning and Reforms of the Republic of Kazakhstan. (2026). Қазақстан Республикасындағы мәдениет (2025 жыл) [Culture in the Republic of Kazakhstan (2025)]. <https://stat.gov.kz/industries/social-statistics/stat-culture/publications/482503/>

Burke, S. K. (2009). Perceptions of public library accessibility for people with disabilities. *The Reference Librarian*, 50(1), 43–54. <https://doi.org/10.1080/02763870802546381>

- Burnett, G., Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2008). Normative behavior and information: The social aspects of information access. *Library & Information Science Research*, 30(1), 56–66. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.07.003>
- Caidi, N., & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library & Information Science Research*, 27(3), 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>
- Cano-Hila, A. (2022). Understanding social inclusion in contemporary society: Challenges, reflections, limitations, and proposals. *Social Inclusion*, 10(2), 1–5. <https://doi.org/10.17645/si.v10i2.5090>
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95–S120. <https://doi.org/10.1086/228943>
- Copeland, C. A. (2011). Library and information center accessibility: The differently-able patron's perspective. *Technical Services Quarterly*, 28(2), 223–241. <https://doi.org/10.1080/07317131.2011.546281>
- Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries: The role of ISO 16439. *Information and Learning Sciences*, 119(1/2), 87–93. <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>
- Du, J. T., Partridge, H., Howard, K., & Xie, Z. (2026). Public libraries and social capital: A scoping review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 75(2), 236–255. <https://doi.org/10.1080/24750158.2026.2630131>
- Enneking, G., Custers, G., & Engbersen, G. (2025). The rapid rise of social infrastructure: Mapping the concept through a systematic scoping review. *Cities*, 158, Article 105608. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105608>
- Gómez-Zapata, J. D., & del Barrio-Tellado, M. J. (2023). Social impact and return on investment from cultural heritage institutions: An application to public libraries in Colombia. *Journal of Cultural Heritage*, 64, 102–112. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2023.09.004>
- Government of the Republic of Kazakhstan. (2023). Қазақстан Республикасының мәдениет саясатының 2023-2029 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы (Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 250 қаулысы) [On approval of the Concept of cultural policy of the Republic of Kazakhstan for 2023–2029]. Әділет. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2300000250>
- Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE.
- Huysmans, F., & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. *IFLA Journal*, 39(2), 168–177. <https://doi.org/10.1177/0340035213486412>
- IFLA Equitable and Accessible Library Services Section. (2024). IFLA guidelines for making libraries accessible for people with disabilities. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/72d304a4-9896-4254-9ac1-955d19bca483>
- IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section. (2025). Guidelines for inclusive library services for persons with print disabilities. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/0729ff36-b6ea-44ef-93c9-c6528d5a430b>
- International Federation of Library Associations and Institutions, & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2022). The IFLA-UNESCO public library manifesto 2022. <https://www.ifla.org/public-library-manifesto/>
- International Organization for Standardization. (2014). ISO 16439:2014 information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries. <https://www.iso.org/standard/56756.html>
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to libraries for persons with disabilities: Checklist. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/b629967c-c0b3-4fb8-92d7-099783b72ba5>

- Jaeger, P. T., Bertot, J. C., Thompson, K. M., Katz, S. M., & DeCoster, E. J. (2012). The intersection of public policy and public access: Digital divides, digital literacy, digital inclusion, and public libraries. *Public Library Quarterly*, 31(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/01616846.2012.654728>
- Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009>
- Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. (2017). Public libraries and access for children with disabilities and their families: A proposed inclusive library model. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2), 96–115. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399>
- Karki, M., El Asmar, M. L., Riboli Sascio, E., & El-Osta, A. (2024). Public libraries to promote public health and wellbeing: A cross-sectional study of community-dwelling adults. *BMC Public Health*, 24, Article 1226. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18535-5>
- Kerr, R., & Hopkins, N. (2024). Organisational practices and social inclusion: Inclusionary place-making in the library. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 34(3), e2801. <https://doi.org/10.1002/casp.2801>
- Khoir, S., Du, J. T., Davison, R. M., & Koronios, A. (2017). Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library & Information Science Research*, 39(1), 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. Crown.
- Lapo, P. (2025). Nurturing knowledge: The evolution of libraries in Kazakhstan. *IFLA Journal*, 51(2), 193–202. <https://doi.org/10.1177/03400352251340753>
- Lee, K. (2026). Public libraries as social infrastructure: An integrative review of community roles. *Journal of Librarianship and Information Science*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/09610006261461777>
- Lee, P. C. (2024). From community engagement to community resilience: The evolving role of public libraries. *Public Library Quarterly*, 43(3), 339–366. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2251860>
- Méndez-Domínguez, P., Carbonero Muñoz, D., Raya Díez, E., & Castillo De Mesa, J. (2023). Digital inclusion for social inclusion. Case study on digital literacy. *Frontiers in Communication*, 8, Article 1191995. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1191995>
- Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 121–130. <https://doi.org/10.1108/14678041211241332>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Real, B., Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. (2014). Rural public libraries and digital inclusion: Issues and challenges. *Information Technology and Libraries*, 33(1), 6–24. <https://doi.org/10.6017/ital.v33i1.5141>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Republic of Kazakhstan. (2006). Мәдениет туралы (2006 жылғы 15 желтоқсандағы № 207-III Қазақстан Республикасының Заңы) [On culture]. Әділет. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z060000207>
- Ruthven, I., Robinson, E., & McMenemy, D. (2023). The value of digital and physical library services in UK public libraries and why they are not interchangeable. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(4), 1143–1154. <https://doi.org/10.1177/09610006221127027>
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191–227. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283>
- Serra, S., & Revez, J. (2024). Social inclusion of refugees and asylum seekers: The role of public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 397–414. <https://doi.org/10.1177/09610006221146549>

Shephard, M., Garner, J., Bell, K., & Wardle, S. (2023). Social work in public libraries: An international scoping review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 340–361. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2255940>

Shuva, N. Z. (2026). More than a place for social capital creation: Public library as a place for immigrants' social integration. *Journal of Librarianship and Information Science*, 58(1), 146–160. <https://doi.org/10.1177/09610006241286910>

Sin, S.-C. J., & Vakkari, P. (2015). Perceived outcomes of public libraries in the U.S. *Library & Information Science Research*, 37(3), 209–219. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.04.009>

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Sørensen, K. M. (2020). The values of public libraries: A systematic review of empirical studies of stakeholder perceptions. *Journal of Documentation*, 76(4), 909–927. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2019-0201>

Sørensen, K. M. (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library & Information Science Research*, 43(1), Article 101067. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067>

Spires, K., & CohenMiller, A. S. (2018). Accessibility in Central Asia: Collaboration between graduate school and library. *IFLA Journal*, 44(1), 35–43. <https://doi.org/10.1177/0340035217751960>

Sultangazieva, S., Jumabaeva, C., & Ismailova, R. (2026). Digital inclusion in Central Asia: A longitudinal study of web accessibility across key sectors. *Universal Access in the Information Society*, 25, Article 11. <https://doi.org/10.1007/s10209-025-01277-5>

Sung, H.-Y., Hepworth, M., & Ragsdell, G. (2013). Investigating essential elements of community engagement in public libraries: An exploratory qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(3), 206–218. <https://doi.org/10.1177/0961000612448205>

Torraco, R. J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review*, 15(4), 404–428. <https://doi.org/10.1177/1534484316671606>

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. <https://sdgs.un.org/2030agenda>

Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>

Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29(3), 416–428. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.04.009>

Vårheim, A. (2009). Public libraries: Places creating social capital? *Library Hi Tech*, 27(3), 372–381. <https://doi.org/10.1108/07378830910988504>

Vårheim, A. (2014). Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library. *The Library Quarterly*, 84(3), 258–277. <https://doi.org/10.1086/676487>

Vårheim, A., Steinmo, S., & Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877–892. <https://doi.org/10.1108/00220410810912433>

Wang, H., & Ran, B. (2023). Network governance and collaborative governance: A thematic analysis on their similarities, differences, and entanglements. *Public Management Review*, 25(6), 1187–1211. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2011389>

Whiteman, E. D., Dupuis, R., Morgan, A. U., D'Alonzo, B., Epstein, C., Klusaritz, H., & Cannuscio, C. C. (2018). Public libraries as partners for health. *Preventing Chronic Disease*, 15, Article E64. <https://doi.org/10.5888/pcd15.170392>

Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: Updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>

World Intellectual Property Organization. (2013). Marrakesh Treaty to facilitate access to published works for persons who are blind, visually impaired or otherwise print disabled. <https://www.wipo.int/en/web/treaties/ip/marrakesh/index>

World Wide Web Consortium. (2024). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Zainudin, A., Kartini, D. S., Suwaryo, U., & Yuningsih, N. Y. (2024). Trends in social inclusion and its impact on public services: Research by CiteSpace. *Cogent Social Sciences*, 10(1), Article 2392295. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2392295>

References:

Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138–149. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>

Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16–26. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.07.008>

Amirova, A., Nurumov, K., Kasa, R., Akhmetzhanova, A., & Kuzekova, A. (2023). The impact of the digital divide on synchronous online teaching in Kazakhstan during COVID-19 school closures. *Frontiers in Education*, 7, Article 1083651. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.1083651>

Appleton, L., Hall, H., Duff, A. S., & Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(3), 275–283. <https://doi.org/10.1177/0961000618769987>

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441. <https://doi.org/10.1108/00220410510598562>

Audunson, R., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33(3), 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.01.003>

Bertot, J. C., Real, B., & Jaeger, P. T. (2016). Public libraries building digital inclusive communities: Data and findings from the 2013 Digital Inclusion Survey. *The Library Quarterly*, 86(3), 270–289. <https://doi.org/10.1086/686674>

Bonnici, L. J., Maatta, S. L., Brodsky, J., & Steele, J. E. (2015). Second national accessibility survey: Librarians, patrons, and disabilities. *New Library World*, 116(9/10), 503–516. <https://doi.org/10.1108/NLW-03-2015-0021>

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.

Bureau of National Statistics of the Agency for Strategic Planning and Reforms of the Republic of Kazakhstan. (2026). Qazaqstan Respublikasyndaǵy мәдениет (2025 jyl) [Culture in the Republic of Kazakhstan (2025)]. <https://stat.gov.kz/industries/social-statistics/stat-culture/publications/482503/>

Burke, S. K. (2009). Perceptions of public library accessibility for people with disabilities. *The Reference Librarian*, 50(1), 43–54. <https://doi.org/10.1080/02763870802546381>

Burnett, G., Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2008). Normative behavior and information: The social aspects of information access. *Library & Information Science Research*, 30(1), 56–66. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.07.003>

Caidi, N., & Allard, D. (2005). Social inclusion of newcomers to Canada: An information problem? *Library & Information Science Research*, 27(3), 302–324. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.003>

Cano-Hila, A. (2022). Understanding social inclusion in contemporary society: Challenges, reflections, limitations, and proposals. *Social Inclusion*, 10(2), 1–5. <https://doi.org/10.17645/si.v10i2.5090>

Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95–S120. <https://doi.org/10.1086/228943>

Copeland, C. A. (2011). Library and information center accessibility: The differently-able patron's perspective. *Technical Services Quarterly*, 28(2), 223–241. <https://doi.org/10.1080/07317131.2011.546281>

Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries: The role of ISO 16439. *Information and Learning Sciences*, 119(1/2), 87–93. <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>

Du, J. T., Partridge, H., Howard, K., & Xie, Z. (2026). Public libraries and social capital: A scoping review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 75(2), 236–255. <https://doi.org/10.1080/24750158.2026.2630131>

Enneking, G., Custers, G., & Engbersen, G. (2025). The rapid rise of social infrastructure: Mapping the concept through a systematic scoping review. *Cities*, 158, Article 105608. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105608>

Gómez-Zapata, J. D., & del Barrio-Tellado, M. J. (2023). Social impact and return on investment from cultural heritage institutions: An application to public libraries in Colombia. *Journal of Cultural Heritage*, 64, 102–112. <https://doi.org/10.1016/j.culher.2023.09.004>

Government of the Republic of Kazakhstan. (2023). Qazaqstan Respublikasynyñ мәдениет sayasatynyñ 2023–2029 jyldarğa arналған tūjyrymdamasyn bekitu turaly [On approval of the Concept of cultural policy of the Republic of Kazakhstan for 2023–2029]. *Ädilet*. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2300000250>

Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE.

Huysmans, F., & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. *IFLA Journal*, 39(2), 168–177. <https://doi.org/10.1177/0340035213486412>

IFLA Equitable and Accessible Library Services Section. (2024). IFLA guidelines for making libraries accessible for people with disabilities. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/72d304a4-9896-4254-9ac1-955d19bca483>

IFLA Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section. (2025). Guidelines for inclusive library services for persons with print disabilities. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/0729ff36-b6ea-44ef-93c9-c6528d5a430b>

International Federation of Library Associations and Institutions, & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2022). *The IFLA-UNESCO public library manifesto 2022*. <https://www.ifla.org/public-library-manifesto/>

International Organization for Standardization. (2014). ISO 16439:2014 information and documentation: Methods and procedures for assessing the impact of libraries. <https://www.iso.org/standard/56756.html>

Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to libraries for persons with disabilities: Checklist. International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/b629967c-c0b3-4fb8-92d7-099783b72ba5>

Jaeger, P. T., Bertot, J. C., Thompson, K. M., Katz, S. M., & DeCoster, E. J. (2012). The intersection of public policy and public access: Digital divides, digital literacy, digital inclusion, and public libraries. *Public Library Quarterly*, 31(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/01616846.2012.654728>

Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52–62. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009>

Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. (2017). Public libraries and access for children with disabilities and their families: A proposed inclusive library model. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 66(2), 96–115. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399>

Karki, M., El Asmar, M. L., Riboli Sasco, E., & El-Osta, A. (2024). Public libraries to promote public health and wellbeing: A cross-sectional study of community-dwelling adults. *BMC Public Health*, 24, Article 1226. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18535-5>

- Kerr, R., & Hopkins, N. (2024). Organisational practices and social inclusion: Inclusionary place-making in the library. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 34(3), e2801. <https://doi.org/10.1002/casp.2801>
- Khoir, S., Du, J. T., Davison, R. M., & Koronios, A. (2017). Contributing to social capital: An investigation of Asian immigrants' use of public library services. *Library & Information Science Research*, 39(1), 34–45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.01.005>
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. Crown.
- Lapo, P. (2025). Nurturing knowledge: The evolution of libraries in Kazakhstan. *IFLA Journal*, 51(2), 193–202. <https://doi.org/10.1177/03400352251340753>
- Lee, K. (2026). Public libraries as social infrastructure: An integrative review of community roles. *Journal of Librarianship and Information Science*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/09610006261461777>
- Lee, P. C. (2024). From community engagement to community resilience: The evolving role of public libraries. *Public Library Quarterly*, 43(3), 339–366. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2251860>
- Méndez-Domínguez, P., Carbonero Muñoz, D., Raya Díez, E., & Castillo De Mesa, J. (2023). Digital inclusion for social inclusion. Case study on digital literacy. *Frontiers in Communication*, 8, Article 1191995. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1191995>
- Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 121–130. <https://doi.org/10.1108/14678041211241332>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Real, B., Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. (2014). Rural public libraries and digital inclusion: Issues and challenges. *Information Technology and Libraries*, 33(1), 6–24. <https://doi.org/10.6017/ital.v33i1.5141>
- Reisdorf, B., & Rhinesmith, C. (2020). Digital inclusion as a core component of social inclusion. *Social Inclusion*, 8(2), 132–137. <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Republic of Kazakhstan. (2006). Mädeniet turaly (2006 jylgy 15 jeltoqsandağy № 207-III Qazaqstan Respublikasynyñ Zañy) [On culture]. Ädilet. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z060000207>
- Ruthven, I., Robinson, E., & McMenemy, D. (2023). The value of digital and physical library services in UK public libraries and why they are not interchangeable. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(4), 1143–1154. <https://doi.org/10.1177/09610006221127027>
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), 191–227. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.599283>
- Serra, S., & Revez, J. (2024). Social inclusion of refugees and asylum seekers: The role of public libraries in the Lisbon Metropolitan Area. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 397–414. <https://doi.org/10.1177/09610006221146549>
- Shephard, M., Garner, J., Bell, K., & Wardle, S. (2023). Social work in public libraries: An international scoping review. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 340–361. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2255940>
- Shuva, N. Z. (2026). More than a place for social capital creation: Public library as a place for immigrants' social integration. *Journal of Librarianship and Information Science*, 58(1), 146–160. <https://doi.org/10.1177/09610006241286910>
- Sin, S.-C. J., & Vakkari, P. (2015). Perceived outcomes of public libraries in the U.S. *Library & Information Science Research*, 37(3), 209–219. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.04.009>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sørensen, K. M. (2020). The values of public libraries: A systematic review of empirical studies of stakeholder perceptions. *Journal of Documentation*, 76(4), 909–927. <https://doi.org/10.1108/JD-10-2019-0201>

- Sørensen, K. M. (2021). Where's the value? The worth of public libraries: A systematic review of findings, methods and research gaps. *Library & Information Science Research*, 43(1), Article 101067. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101067>
- Spires, K., & CohenMiller, A. S. (2018). Accessibility in Central Asia: Collaboration between graduate school and library. *IFLA Journal*, 44(1), 35–43. <https://doi.org/10.1177/0340035217751960>
- Sultangazieva, S., Jumabaeva, C., & Ismailova, R. (2026). Digital inclusion in Central Asia: A longitudinal study of web accessibility across key sectors. *Universal Access in the Information Society*, 25, Article 11. <https://doi.org/10.1007/s10209-025-01277-5>
- Sung, H.-Y., Hepworth, M., & Ragsdell, G. (2013). Investigating essential elements of community engagement in public libraries: An exploratory qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(3), 206–218. <https://doi.org/10.1177/0961000612448205>
- Torraco, R. J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review*, 15(4), 404–428. <https://doi.org/10.1177/1534484316671606>
- United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>
- United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34(1), 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>
- Vårheim, A. (2007). Social capital and public libraries: The need for research. *Library & Information Science Research*, 29(3), 416–428. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.04.009>
- Vårheim, A. (2009). Public libraries: Places creating social capital? *Library Hi Tech*, 27(3), 372–381. <https://doi.org/10.1108/07378830910988504>
- Vårheim, A. (2014). Trust in libraries and trust in most people: Social capital creation in the public library. *The Library Quarterly*, 84(3), 258–277. <https://doi.org/10.1086/676487>
- Vårheim, A., Steinmo, S., & Ide, E. (2008). Do libraries matter? Public libraries and the creation of social capital. *Journal of Documentation*, 64(6), 877–892. <https://doi.org/10.1108/00220410810912433>
- Wang, H., & Ran, B. (2023). Network governance and collaborative governance: A thematic analysis on their similarities, differences, and entanglements. *Public Management Review*, 25(6), 1187–1211. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2011389>
- Whiteman, E. D., Dupuis, R., Morgan, A. U., D'Alonzo, B., Epstein, C., Klusaritz, H., & Cannuscio, C. C. (2018). Public libraries as partners for health. *Preventing Chronic Disease*, 15, Article E64. <https://doi.org/10.5888/pcd15.170392>
- Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: Updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>
- World Intellectual Property Organization. (2013). Marrakesh Treaty to facilitate access to published works for persons who are blind, visually impaired or otherwise print disabled. <https://www.wipo.int/en/web/treaties/ip/marrakesh/index>
- World Wide Web Consortium. (2024). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>
- Zainudin, A., Kartini, D. S., Suwaryo, U., & Yuningsih, N. Y. (2024). Trends in social inclusion and its impact on public services: Research by CiteSpace. *Cogent Social Sciences*, 10(1), Article 2392295. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2392295>