

Flipped Inclusion ed E-Tutoring: Trasformare il Sense-Making dei Discenti Adulti sull'Inclusione Digitale

Silvia Tornusciolo ¹, Enzapaola Catalano ² Maria Carbone ², Alessia Sozio ² Tonia De Giuseppe ³

¹ Mercatorum; silvia.tornusciolo@gmail.com

² Università Pegaso; enzapaola.catalano@unipegaso.it; maria.carbone@unipegaso.it; alessia.sozio@unipegaso.it

³ Università Giustino Fortunato; t.degiuseppe@unifortunato.eu

Abstract: Il presente progetto di ricerca, inquadrato nell'ambito dell'Osservatorio permanente di inclusività sistemica, mira a comprendere come l'esperienza diretta con una metodologia inclusiva e digitalmente mediata possa alterare il sense-making adulto riguardo alle soft skills e all'uso della tecnologia. In particolare, il presente studio si pone come obiettivo quello di valutare l'efficacia del protocollo pedagogico "Flipped Inclusion", supportato da strumenti di e-tutoring e intelligenza artificiale (IA), focalizzandosi sull'evoluzione delle competenze e delle percezioni prosociali di discenti di età pari o superiore a 36 anni. A tal fine è stata condotta un'analisi quantitativa pre-post-intervento su un campione di studenti universitari, isolando le risposte delle fasce d'età 36-45 e 46-55 anni. Il pre-test ha mappato la loro autopercezione della competenza sociale e le criticità attese rispetto all'e-tutoring. Il post-questionario ha misurato il consolidamento delle Soft Skills per l'Inclusione, l'autoefficacia accademica e la valutazione del supporto tecnologico ricevuto. I risultati dimostrano che un modello pedagogico inclusivo e relazionale come la Flipped Inclusion, supportato dalla tecnologia, è particolarmente efficace nell'indurre un cambiamento positivo e nel ridefinire il sense-making tra i partecipanti adulti. Per gli over 36, l'e-tutoring si trasforma da potenziale barriera a potenziatore di competenze, consolidando la fiducia nelle proprie capacità e nell'uso di metodologie digitali a fini inclusivi.

Keywords: Flipped Inclusion, E-tutoring, Discenti Adulti



Copyright: © 2026 by the authors.
Submitted for possible open access
publication under the terms and
conditions of the Creative Commons
Attribution (CC BY) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Introduzione

1.1 Contesto e rilevanza della ricerca

La tecnologia nell'ambito dell'apprendimento formale, informale e non formale, rappresenta oggi una componente imprescindibile dei sistemi formativi contemporanei. Tuttavia, questo passaggio verso modelli digitali incontra resistenze espresse in maniera particolarmente evidenti nella popolazione adulta, specialmente tra i discenti con età superiore ai 36 anni. Nonostante i discenti adulti riconoscano l'importanza del lifelong learning e della necessità di aggiornamento continuo delle competenze, essi esprimono significative perplessità verso le modalità di apprendimento tecnologicamente mediate. Il presente studio si inserisce nell'ambito di un progetto di ricerca longitudinale dell'Osservatorio Permanente di Inclusività Sistemica, che mira a comprendere e promuovere pratiche inclusive nei contesti educativi formali e non formali. In particolare, fa focus su una questione centrale per

la pedagogia contemporanea, ovvero se è possibile modificare il sense-making adulto rispetto alle tecnologie educative attraverso l'esperienza diretta con metodologie didattiche strutturate e inclusive, ovvero tramite un intervento mirato con il protocollo pedagogico elaborato dalla matrice del modello "Flipped Inclusion"

1.2 La lacuna di conoscenza

La letteratura scientifica si è occupata ampiamente delle problematiche legate all'apprendimento adulto in contesti digitali. In particolare, dallo studio condotto presso l'Università telematica della Giustino Fortunato di Benevento, è emerso che gli adulti, specie quelli oltre i 36 anni, tendono a manifestare preoccupazioni specifiche riguardo: alla perdita dell'interazione umana diretta, considerata fondamentale per processi formativi significativi; alla spersonalizzazione dell'esperienza formativa, percepita come una riduzione della qualità pedagogica; alla qualità non uniforme del supporto tecnologico, fonte di incertezza e frustrazione; ed infine alla necessità di sviluppare nuove competenze digitali in parallelo all'apprendimento di contenuti disciplinari.

Paradossalmente, questo stesso gruppo demografico ha dimostrato spesso un'elevata autopercezione delle proprie competenze sociali e inclusive, in contrasto con quanto documentato nella letteratura sull'andragogia (Knowles et al., 2020), in merito all'alta fiducia nelle proprie capacità relazionali accompagnata da resistenza verso strumenti che dovrebbero facilitare proprio queste capacità in contesti digitali. Il presente studio si pone come obiettivo quello di andare a

colmare la conoscenza relativa alla possibilità di modificare queste percezioni attraverso l'esperienza diretta con un protocollo didattico strutturato che integra la tecnologia e la dimensione relazionale, improntato sul modello pedagogico della "Flipped Inclusion".

2. Quadro teorico di riferimento

2.1 Il Sense-making nell'apprendimento adulto

Il sense-making fa riferimento al processo cognitivo e sociale tramite cui gli individui interpretano e danno significato alle proprie esperienze. Il sense-making non è un processo passivo di ricezione di informazioni (Weick, 1995), ma una costruzione attiva di significato che integra nuove esperienze con le strutture cognitive preesistenti, applicabile al contesto educativo (Rivoltella & Rossi, 2019). Il patrimonio esperienziale può rappresentare sia una risorsa, quando le nuove esperienze vengono integrate positivamente, ma anche un ostacolo quando genera resistenze basate su aspettative negative o timori di inadeguatezza (Knowles et al., 2020), determinando abitudini mentali e pregiudizi che ostacolano l'acquisizione di nuove conoscenze (Merriam et al., 2007). Tale bagaglio culturale influenza profondamente, quindi il modo in cui gli adulti approcciano nuove metodologie e tecnologie.

2.2 E-Tutoring e pratiche di modellamento

L'e-tutoring costituisce e si presenta quale forma più evoluta di supporto all'apprendimento mediato dalla tecnologia. Le pratiche di modellamento nell'e-tutoring sono fondamentali per creare ambienti di apprendimento efficaci (Ferrari, et al. 2021) che non abbiano come unico obiettivo la trasmissione di contenuti, ma facilitino processi di costruzione della conoscenza.

Il modellamento nell'e-tutoring si articola su diverse dimensioni, che nell'ambito dell'apprendimento per i discenti adulti assumono particolare rilevanza. Sussiste una dimensione cognitiva diretta a capire come affrontare problemi complessi, metacognitiva che ha come scopo quello di monitorare il proprio apprendimento, sociale diretta a scoprire come interagire produttivamente in contesti digitali e infine affettiva tesa a gestire emozioni legate all'apprendimento. Motivo per il quale si rende necessario supporto non solo tecnico ma anche relazionale ed emotivo.

Assicurare l'inclusione in contesti digitali comporta la necessità di ripensare a tale termine, coincidendo non solo con la necessità di facilitare l'accesso alle tecnologie, ma di creare condizioni affinché tutti i partecipanti possano sviluppare e utilizzare le proprie competenze in modo significativo. Ovvero, richiede la capacità di gestire la complessità delle interazioni mediate, mantenendo al contempo la profondità delle relazioni umane (Sibilio, 2013), attraverso lo sviluppo di ascolto attivo, di empatia digitale, della capacità di valorizzare le differenze, dell'adattamento comunicativo e la gestione costruttiva dei conflitti in ambienti virtuali.

3. Il protocollo in “Flipped Inclusion” e i suoi fondamenti metodologici

Il protocollo sviluppato nella matrice EIPS della “Flipped Inclusion”, (De Giuseppe, Tornusciolo, Quiroz Reyes e Petruccelli, 2025), integra quattro pilastri fondamentali che ne costituiscono l'architettura pedagogica. Esso prevede un e-tutoring strutturato inteso come sistema di supporto personalizzato e continuo che accompagna lo studente in tutte le fasi del percorso formativo. Secondo tale protocollo l'e-tutor non si limita a fornire risposte tecniche, ma facilita processi di riflessione metacognitiva e supporto emotivo. Prevede l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale (IA) diretti al potenziamento didattico al fine di personalizzare percorsi, fornire feedback immediato e supportare la gestione di compiti complessi, ciò con l'intento di considerare l'IA non sostitutiva dell'interazione umana ma quale strumento di amplificazione. Ancora, il protocollo si basa su un approccio inclusivo teso alla valorizzazione sistematica delle differenze individuali e delle diverse modalità cognitive, relazionali e culturali dei partecipanti, avendo come focus la prosocialità, e allo sviluppo di competenze relazionali che favoriscano collaborazione, empatia e costruzione di comunità di apprendimento anche in contesti digitali. Nella fase preparatoria è previsto l'accesso a materiali digitali curati e la possibilità di interagire con sistemi di IA per chiarimenti preliminari. L'e-tutor monitora in maniera costante i progressi dei discenti e interviene proattivamente quando rileva difficoltà o disengagement. Durante le sessioni sincrone sono previsti momenti di

approfondimento, discussione e consolidamento delle conoscenze attraverso metodologie attive. Infine, l'e-tutor facilita interazioni inclusive, valorizza i contributi di tutti i partecipanti e promuove la costruzione collaborativa della conoscenza. Le attività collaborative sono strutturate in modo da richiedere l'utilizzo esplicito di soft skills inclusive, dando così l'opportunità di praticare le competenze relazionali in contesti digitali. Inoltre, si afferma come elemento distintivo del protocollo, l'attenzione alla dimensione metacognitiva e riflessiva. Per l'appunto, periodicamente, i partecipanti sono invitati a riflettere non solo sui contenuti appresi ma anche sui processi di apprendimento, sulle strategie utilizzate e sulle proprie emozioni. Questa pratica mira a favorire la trasformazione del sense-making, poiché rende espliciti i cambiamenti nelle percezioni e nelle competenze.

4. Metodologia della ricerca

4.1 Disegno della ricerca

Il disegno di ricerca ha adottato un metodo quantitativo con analisi pre-post intervento, focalizzato specificamente sul gruppo demografico degli studenti universitari con età superiore ai 36 anni. Tale scelta metodologica ha consentito di valutare l'impatto dell'intervento confrontando le percezioni e le competenze autoriferite prima e dopo l'esperienza con il protocollo in Flipped Inclusion. Tre sono le fasi temporali che hanno caratterizzato il disegno della ricerca, per cui vi è stata la fase pre-intervento, caratterizzata dalla somministrazione del pre-test al fine di registrare le percezioni iniziali, quindi ha fatto seguito la fase di intervento, durante la quale è stato implementato il protocollo in Flipped Inclusion per un intero semestre accademico; ed infine la fase post-intervento, con la somministrazione del post-questionario per valutare l'evoluzione delle percezioni e delle competenze.

4.2 Campione e strumenti

Il campione analizzato è stato estratto dalla popolazione studentesca universitaria attraverso un processo di selezione mirato. In particolare, la somministrazione del questionario ha riguardato studenti iscritti a corsi cruciali per i temi della ricerca: Pedagogia speciale e dell'inclusione LM51, Pedagogia speciale e didattica dell'integrazione L19, e Didattica generale e tecnologie educative, volendo rivolgere particolare attenzione ai futuri professionisti dell'educazione e dell'inclusione che già operano in un contesto di apprendimento mediato dalla tecnologia (De Giuseppe et al., 2025). Dall'insieme complessivo dei partecipanti al corso che hanno partecipato al disegno di ricerca, sono state isolate le risposte dei soggetti appartenenti alle fasce d'età 36-45 e 46-55 anni.

La scelta di focalizzarsi su queste specifiche fasce d'età nasce dal fatto che gli adulti oltre i 36 anni rappresentano un gruppo utile allo studio delle resistenze e delle trasformazioni relative alle tecnologie educative, poiché hanno portato a termine la propria formazione iniziale in contesti prevalentemente analogici ed inoltre costituiscono un'utenza sicuramente in crescita nei contesti universitari. Il pre-test

somministrato ai discenti comprendeva diverse sezioni, ovvero scale Likert per la valutazione delle competenze prosociali. I partecipanti hanno valutato su scale a 5 punti (da 1 = per niente competente a 5 = assolutamente competente) la propria capacità in diverse aree: ascolto attivo, risoluzione costruttiva dei conflitti, promozione del rispetto e dell'inclusione, collaborazione con persone di diverso background. Domande a scelta multipla hanno rilevato le precedenti esperienze con e-tutoring, il livello di conoscenza dell'intelligenza artificiale (scala 1-5), e l'utilizzo effettivo di strumenti di IA per lo studio, nonché i principali vantaggi percepiti (personalizzazione, flessibilità, accesso a risorse) e svantaggi (mancanza di interazione personale, qualità non uniforme, problemi tecnici) dell'e-tutoring. Il post-questionario ha mantenuto alcune dimensioni del pre-test per consentire il confronto, aggiungendo nuove sezioni specifiche, relative all'autoefficacia, alla gestione delle emozioni, alle competenze sociali, alle soft skills per l'inclusione ed infine la valutazione dell'etutoring.

5. Risultati

5.1 Profilo pre-intervento: il paradosso dell'adulto competente e resistente

L'analisi del pre-test ha evidenziato un paradosso determinato dall'elevata autopercezione delle competenze sociali e inclusive e accompagnata da significative riserve verso le tecnologie educative. I partecipanti over 36 hanno espresso un livello di fiducia notevole nelle proprie capacità relazionali e inclusive, registrandosi come capaci all'ascolto attivo degli altri, alla risoluzione costruttiva dei conflitti, alla promozione del rispetto e dell'inclusione. Le risposte agli scenari comportamentali confermavano questo atteggiamento prosociale per cui dichiaravano disponibilità verso supporto attivo e l'adozione di strategie inclusive di coinvolgimento. Per quanto invece relativo al rapporto con la tecnologia, i risultati presentavano caratteristiche significativamente diverse. Per quanto attinente all'esperienza pregressa con l'e-tutoring solo il 50% dei partecipanti dichiarava di avere esperienza precedente, mentre il restante 50% ne era privo, suggerendo così tale risultato che l'e-tutoring non possa ancora considerarsi una pratica universalmente diffusa. Mentre per quanto attinente alla conoscenza dell'intelligenza artificiale pur attestandosi un livello prevalentemente intermedio, quando si passava all'utilizzo effettivo, la maggioranza ammetteva di non averli mai utilizzati, così evidenziando un gap tra conoscenza teorica e applicazione pratica delle tecnologie di IA in contesti formativi. In merito ai principali svantaggi percepiti sul fronte dell'e-tutoring le preoccupazioni principali hanno riguardato la mancanza di interazione personale, inteso quindi come convinzione che l'apprendimento significativo richieda necessariamente la presenza fisica e l'interazione faccia a faccia. Altra preoccupazione degna di rilievo riguardava la spersonalizzazione dell'esperienza formativa intesa come rischio percepito di freddezza relazionale negli ambienti digitali. Mentre il vantaggio principale ha interessato la personalizzazione dell'apprendimento. L'analisi dei dati raccolti dopo l'implementazione del protocollo in Flipped Inclusion ha evidenziato trasformazioni

significative che hanno riguardato non solo l'acquisizione di nuove competenze, ma una vera e propria riconfigurazione del sense-making rispetto alle tecnologie educative e alle proprie capacità. In particolare, è emersa una significativa autoefficacia accademica, con forte sicurezza nel comprendere idee complesse e nell'organizzare autonomamente lo studio, carattere essenziale ai fini della delimitazione del fattore drop out; è stato possibile rilevare un marcato miglioramento nella gestione emotiva, con livelli di sicurezza vicini a 4 su 5 nella gestione di ansia e stress accademici, in virtù di un e-tutoring strutturato che fornisce supporto continuo e feedback tempestivi e ciò senza timore del giudizio; infine, il cambiamento più rilevante riguarda una vera riconfigurazione del sense-making tecnologico, con la percezione dell'e-tutoring che passa da barriera fredda e impersonale a facilitatore efficace e supportivo, valutato tra "Buono" e "Ottimo", capace di sviluppare soft skills e favorire interazioni umane di qualità attraverso esperienze di mastery che consolidano la fiducia nelle proprie capacità di apprendimento.

6. Discussione

Il paradosso iniziale tra alta fiducia nelle competenze sociali e resistenza verso gli strumenti digitali si risolve mediante l'esperienza diretta che integra esperienze concrete (Rivoltella & Rossi, 2019), nelle strutture cognitive esistenti, permettendo ai discenti adulti di scoprire che le loro competenze relazionali non solo rimangono efficaci ma si potenziano in contesti digitali. La polarizzazione dei risultati verso i massimi livelli di sicurezza rappresenta una validazione profonda dell'identità professionale degli adulti over 36, che anche in virtù del protocollo applicato si riconoscono come "professionisti competenti" arricchiti dalle interazioni mediate dalla tecnologia (Di Tore, 2023). Dallo studio emerge inoltre una riqualificazione della tecnologia da sostituto ad amplificatore dell'interazione umana, in coerenza con il concetto di didattica semplice (Sibilio, 2013), in cui l'e-tutoring ben strutturato rende l'interazione più accessibile, continua e personalizzata.

Le implicazioni pedagogiche evidenziano la necessità di un approccio sistemico che integri tecnologia, relazione e supporto strutturato, laddove si rende necessario rispettare condizioni fondamentali come presenza di supporto umano qualificato, attenzione alla dimensione emotiva, valorizzazione delle esperienze pregresse e personalizzazione dei percorsi. L'e-tutor spicca come agente di trasformazione del sense-making svolgendo un ruolo multidimensionale (cognitivo, metacognitivo, sociale, affettivo e trasformativo) che richiede formazione specifica oltre le competenze tecniche.

7. Conclusioni

In definitiva, attraverso tale studio si è potuto dimostrare che è possibile modificare il sense-making adulto rispetto alle tecnologie educative attraverso esperienze dirette con metodologie strutturate e inclusive, ovvero attraverso l'applicazione da parte

degli etutor del protocollo in Flipped Inclusion, grazie al quale è stato possibile trasformare l'e-tutoring da potenziale barriera a potenziatore di competenze, producendo quattro risultati principali: in primis, una mitigazione delle riserve iniziali da parte dei discenti sulla spersonalizzazione, quindi un consolidamento marcato delle soft skills inclusive con l'ottenimento della polarizzazione verso i massimi livelli di sicurezza, ancora, l'emergenza di forte autoefficacia accademica, e riconfigurazione della tecnologia da barriera a facilitatore di processi relazionali e formativi. Il contributo scientifico si è posto come obiettivo quello di fornire evidenze empiriche sulla modificabilità di percezioni consolidate, e ha dimostrato che la resistenza adulta alle innovazioni dipende dalla qualità del supporto offerto dall'etutor. Ancora la presente ricerca, evidenzia il ruolo cruciale dell'integrazione tra dimensione tecnologica e relazionale, e offre un modello operativo che può essere replicato. Si auspica che le istituzioni vogliano investire in e-tutoring qualificato con formazione relazionale ed emotiva oltre che tecnica, e ai policy maker di riconoscere l'e-tutoring come professione specifica e promuovere standard di qualità, infine è dato suggerire ai professionisti che la tecnologia potenzia piuttosto che minaccia il loro ruolo. Le prospettive future auspicano all'estensione ad altri contesti, approfondimento dei meccanismi di trasformazione, studio della stabilità a lungo termine, diffusione del modello e integrazione di IA pur mantenendo la centralità del uomo e dei rapporti che lo stesso è in grado di instaurare. Resta fermo che l'inclusione digitale per adulti richiede un ripensamento profondo dell'integrazione tra tecnologia, pedagogia e relazione, unione per la quale la sfida non consta nello scegliere tra didattica tradizionale e digitale. ma costruire percorsi che valorizzino le competenze umane e attraverso mezzi tecnologici in grado di rendere l'apprendimento permanente accessibile e significativo per tutti.

References

- De Giuseppe, T., Tornusciolo, S., Quiroz Reyes, H., & Petrucci, I. (2025). L'etutoring in Flipped Inclusion: prospettive educative per un'inclusività infosistemica. *Journal of Inclusive Methodology and Technology in Learning and Teaching*, 5(4), 1-12. <https://www.inclusiveteaching.it/>
- Di Tore, S. (2023). *Tecnologie educative e identità digitale*. Franco Angeli.
- Ferrari, S., Mauro, I., Messina, S., Raviolo, P., & Rivoltella, P. C. (2021). E-tutoring nella didattica telematica. Pratiche di modellamento. *EXIOA. Education & Training Innovation*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.3280/exioa0-2021oa1113>
- Knowles, M. S., Holton, E. F., III, & Swanson, R. A. (2020). *The adult learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (9th ed.). Routledge.
- Rivoltella, P. C., & Rossi, P. G. (2019). *Tecnologie per l'educazione*. Pearson.
- Sibilio, M. (2013). *La didattica semplice*. Liguori.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Sage Publications.