

Condividere soluzioni e creare ponti: la sfida di un'innovazione pubblica davvero inclusiva

Autore: Luisa Cassarà

Data: 24 Marzo 2026



Costruire relazioni tra amministrazioni, abbattere le **barriere culturali** e mettere al centro i cittadini. È questa la prospettiva che emerge dall'intervista a **Layla Pavone**, coordinatrice del Board Innovazione del Comune di Milano, che abbiamo realizzato in occasione del [Fuori Premio Innovazione Sicilia](#).

Presente nel panel dedicato al ruolo di città e università come **infrastrutture per lo sviluppo**, Pavone propone una lettura dell'innovazione pubblica **olistica**, che va ben **oltre la pura tecnologia**.

Superare la logica del “si è sempre fatto così”

Il punto di partenza è chiaro: l'[innovazione](#) non è un fine, ma uno mezzo per risolvere problemi concreti. La sfida principale, tuttavia, non è tecnica, ma **organizzativa** e culturale. Le resistenze al cambiamento rappresentano un grande ostacolo: “Il ‘**si è sempre fatto così**’ non esiste, bisogna guardare avanti possibilmente con una dimensione a medio lungo termine”, sottolinea Pavone. Chi

fa innovazione nella [Pubblica Amministrazione](#) deve avere il coraggio di prendersi “il cerino in mano”, **forzando talvolta i processi interni** e sfruttando canali informali per scardinare le barriere culturali e anticipare il cambiamento.

Comunicazione e condivisione: il progetto “Cyber Secure City”

Un elemento centrale dell'innovazione è la **comunicazione**. Troppo spesso si dà per scontato che i cittadini conoscano i progetti sviluppati dall'Amministrazione. Inoltre, in un Paese come l'Italia, le istituzioni non possono permettersi di “reinventare la ruota tutte le volte”. Se un servizio viene progettato “by design” in modo **efficiente**, dovrebbe essere rapidamente [condiviso e adottato](#) da altre città.

Un esempio concreto citato da Pavone è la piattaforma “**Cyber Secure City**”, sviluppata in collaborazione con il mondo aziendale e Assolombarda. La piattaforma offre oltre 120 ore di formazione sulla cultura digitale, insegnando ai cittadini l'uso consapevole dei social e le basi dell'intelligenza artificiale.



Da sx: Layla Pavone, Monica Diluca, Maria Chiara Carrozza

Un altro ambito cruciale è l'**utilizzo dell'Intelligenza Artificiale**. Il Comune di Milano ha recentemente lavorato a un “**manifesto valoriale**” per spiegare ai cittadini i principi di trasparenza e inclusione che guidano l'uso degli algoritmi pubblici. Per rendere la tecnologia comprensibile e vicina ai bisogni reali, sono stati presentati oltre 40 casi d'utilizzo di IA già implementati dall'Amministrazione e dalle sue società. L'obiettivo di queste iniziative non è imporre un “modello Milano” – un'espressione che la stessa Pavone non condivide – ma piuttosto **mettere a fattor comune l'esperienza** maturata in questi anni per far crescere l'intero sistema Paese.

Inclusione digitale: la regola dell'80/20

L'innovazione digitale non può in alcun modo prescindere dall'inclusione. Oggi, il Comune di Milano gestisce l'80% delle relazioni e delle transazioni (come l'emissione di certificati) attraverso canali digitali. Tuttavia, la vera responsabilità dell'Amministrazione è occuparsi attivamente di quel 20% della popolazione che non utilizza ancora il digitale. L'innovazione **deve facilitare la vita di tutti**, assicurandosi di non lasciare indietro nessuno.

Costruire ponti mantenendo la propria identità

Il Fuori Premio Innovazione Sicilia è stato la testimonianza perfetta di una necessità vitale: “Non possiamo essere tutti delle isole”. Pur mantenendo la propria identità geografica e culturale, le città devono fare squadra, superare la mentalità a “silos” e costruire ponti. L'innovazione **ha senso solo se orientata alle persone** – che siano cittadini, consumatori o professionisti – perché mettendo a fattor comune le eccellenze italiane, l'intero Paese può diventare più forte e competitivo a livello internazionale.

Riferimento articolo: <https://innovationisland.it/fuori-pis-layla-pavone-intervista/>

Generato il 14/05/2026