

SCOMMESSE SUL FUTURO NON SOLO BACK OFFICE

La sfida: formazione a doppia velocità

«**C**rescere, crescere, crescere» è il mantra che si sente incessantemente ripetere chi visita centri di ricerca e aziende del subcontinente indiano. «Oggi l'India cresce di circa l'8,5% l'anno, ma dobbiamo arrivare al 10 per cento. E una cosa è certa: quest'accelerazione non potrà basarsi sull'industria pesante, ma sui nuovi tipi di produzioni come biotech, nanotecnologie ed elettronica» osserva Sam Pitroda, presidente della National knowledge commission, un think-tank lanciato un anno fa su indicazione del primo ministro Manmohan Singh per individuare entro il 2008 le linee d'azione strategiche per lo sviluppo.

«Aumentare la crescita significa garantire lo sviluppo di un Paese con un miliardo di abitanti», continua Pitroda, tra i primi imprenditori delle telecom indiane che oggi risiede a Chicago, ma fa parte di quell'attivissimo network globale che è la diaspora dei cervelli indiani, fin da quando, 20 anni fa, fu chiamato a sé dal primo ministro Rajiv Gandhi. La Nkc ha già prodotto tre studi, sull'e-governance, le traduzioni e i sistemi per l'archiviazione del sapere e si prepara ad affrontare i temi della formazione. Il futuro dell'India oggi si muove su due gambe, il boom di servizi di It e outsourcing che ha fatto conoscere il Paese come il "backoffice" del mondo, e imeno celebrati centri di ricerca e formazione scientifica e tecnologica, che però hanno già dato all'India un programma nucleare che sta sviluppando reattori veloci e un programma spaziale con missioni lunari.

Dal 1999, quando rappresentava l'1,3% del Pil indiano l'It è cresciuto fino a superare il 5% con un fatturato di 36 miliardi di dollari, grazie alla grande disponibilità di laureati nel settore tecnologico che parlano un buon inglese. «L'India possiede ancora un enorme vantaggio competitivo rispetto ad altri Paesi per l'alta qualità delle risorse umane e i bassi costi, ma tra 3-5 anni questo vantaggio sarà molto più sfumato» spiega Jean Hervé Jean, presidente della Convergys Corporation, che con un fatturato da 2,8 miliardi di dollari l'anno è tra i primi fornitori a livello mondiale di servizi Bpo, il "business process outsourcing" che in India conta più di 11 mila dipendenti tra call center e sviluppo software.

Il call center di Convergys a Gurgaon, nella periferia di Delhi, ospita da solo 4 mila dipendenti in turni distribuiti su tutte le 24 ore. La notte per assicurare servizi di assistenza clienti al mercato Usa, di giorno per smaltire servizi contabili e di consulenza che possono essere fatti in remoto. Per i giovani laureati indiani, che parlano correntemente inglese, il salario d'ingresso nei call-center è intorno alle 12 mila rupie, circa 200 euro, ma è considerato un'ottima retribuzione e l'azienda offre la possibilità di continuare a studiare e salire di livello.

«Le multinazionali dell'It e del Bpo (Business process outsourcing) guardano già ad altri Paesi con costi minori, come Kenya e Vietnam — spiega Hervé-Jean — ma di fatto in India hanno contribuito a formare migliaia di cervelli e manager che faranno crescere il Paese nei prossimi anni». L'infrastruttura indiana, che si è

rafforzata molto negli ultimi anni è però ancora molto carente. Un camion non impiega meno di 32 ore per attraversare il Paese via terra da Calcutta a Mumbai e i frequenti salti di corrente della rete elettrica nazionale fanno sì che centri come quello della Convergys a Gurgaon non possano operare senza generatori per un totale di 3,5 megawatt nelle fondamenta. L'altra grande sfida è la formazione. Con 250 milioni di analfabeti e un tasso di istruzione che progredisce dell'1,3% l'anno saranno necessari due decenni per raggiungere un'alfabetizzazione del 95 per cento.

«Dobbiamo lavorare contemporaneamente sull'istruzione di base e sulla formazione avanzata — spiega Pitroda — perché ci sono ancora 250 milioni di analfabeti, ma per alimentare la crescita abbiamo bisogno di più laureati e dovremo lanciare più di 500 università nei prossimi cinque anni». L'idea indiana di arrivare al modello di sviluppo occidentale bruciando le tappe dello sviluppo industriale richiede di lavorare su più livelli contemporaneamente, ma qualche frutto comincia già a maturare e oltre ai centri di ricerca delle multinazionali straniere si fanno strada le hi-tech indiane. La New millennium indian technology leadership initiative (Nmitli) lanciata l'anno scorso da Raghunath Anant Mashelkar, direttore generale dello Csi, il Consiglio delle ricerche indiano, per finanziare la produzione di prodotti block-buster attraverso progetti collaborativi di università, laboratori pubblici e aziende indiane ha già prodotto due nuovi farmaci, contro la tubercolosi e la psoriasi, attualmente in sperimentazione clinica. È figlio della Nmitli anche Bio-Suite, un pacchetto software che mira a diventare il Microsoft office della biologia molecolare con funzioni che vanno dall'analisi del Dna al drug design di nuove molecole, frutto della collaborazione tra Tata, l'Indian institute of science di Bangalore e l'Istituto di genomica di Delhi. (gu.ro.)

guido.romeo@gmail.com

www.knowledgecommission.org

www.csir.res.in

www.convergys.com

www.niper.nic.in



All lavoro. Uno dei numerosi call center indiani a Bangalore