

Da anni sono volontario di una piccola organizzazione non profit che investe moltissimo tempo ed energie nella raccolta di informazioni.

Come capita in molte piccole e medie organizzazioni non profit, non c'è un fundraiser, ma c'è l'esigenza di raccogliere fondi. Gli operatori devono (e vogliono, con entusiasmo!) occuparsi di tanti compiti: gestire i volontari, occuparsi del marketing dei servizi, organizzare eventi, dare continuità alle attività associative, assistere gli ospiti della comunità... insomma, un ufficio fundraising non c'è, parliamo piuttosto dell'esistenza di un Ufficio Sviluppo partecipato da molti.

**Uno dei più grandi tesori dell'organizzazione è un foglio Excel contenente la lista di tutte le donazioni degli ultimi 6 anni e lo storico delle relazioni con i donatori:** sapevamo tutto dei loro interessi, dei loro rapporti con membri della nostra organizzazione, di quali richieste erano state fatte, dell'ammontare delle donazioni ricevute in risposta... un foglio di calcolo enorme! Ma c'è anche un foglio per la registrazione delle quote associative. Poi ce n'è uno per la partecipazione agli eventi. Uno per le iscrizioni alla cena dei volontari. Uno per lo storico dei volontari in servizio civile, uno per le imprese che hanno fatto prezzi di favore, uno per le presenze ai laboratori pomeridiani...

**C'è questa strana credenza in giro: che per gestire la conoscenza dell'organizzazione non ci sia niente di meglio dei fogli di calcolo.** Microsoft Excel, Calc di Open Office e tutti i loro concorrenti sono installati in ogni computer. Il foglio di calcolo è uno strumento che ha un livello di complessità molto basso per un utilizzo base ed è familiare a tutti. Aggiungi righe e colonne e il gioco è fatto. **Ma affidare lo sviluppo della tua organizzazione ad Excel è un errore madornale** (lasciamelo dire!)

Excel lavora alla grande con i numeri, ma è molto limitante. Per esempio, se mi immagino come responsabile dell'Ufficio Sviluppo di questa piccola organizzazione, non posso monitorare agilmente l'andamento della campagna di raccolta annuale, oppure indagare se uno dei nostri volontari potrebbe essere anche un potenziale donatore.

**Excel va bene per analizzare informazioni quantitative, ma non permette di creare relazioni tra le informazioni che raccogliamo.** O almeno, non con semplicità e chiarezza. Quando si tratta di coltivare rapporti con i sostenitori della tua organizzazione (siano essi volontari o donatori, o opinion leader...) **questo è deleterio.**

Puoi aggiungere al tuo foglio quante colonne vuoi per raccogliere nuove informazioni: ma quante te ne serviranno per registrare tutte le telefonate, email, appuntamenti con i tuoi sostenitori? Per non parlare di:

- **lo storico di ogni anagrafica:** come farai a registrare ordinatamente tutte le donazioni, la loro presenza ad incontri ed eventi, il pagamento delle quote associative... quando sono entrati nel tuo database e in che occasione? Quando si sono allontanati dalla tua organizzazione e perchè?
- **la qualificazione dei contatti:** chi sono queste persone? Cosa gli piace fare, cosa gli interessa della tua organizzazione, quali progetti preferiscono, per quali programmi hanno donato, che competenze hanno...?
- **le relazioni fra record:** come farai a ricordare dove lavorano, con chi sono sposati, chi li ha introdotti nella tua organizzazione, chi ha raccolto una donazione da qualcun altro...? Chi è il titolare di quell'impresa e chi è quella segretaria tanto gentile che ha risposto al centralino?
- **la qualificazione dei donatori e potenziali donatori:** quanto sono vicini alla tua organizzazione, sono interessati alla tua causa o a cause simili, qual è la loro ricchezza presunta?
- **lo storico dei donatori:** quando hanno fatto la prima donazione, con quale frequenza donano,

a quando risale l'ultimo contributo, a quale appello hanno risposto meglio, ...?

Queste informazioni sono fondamentali se vuoi **coltivare relazioni utili, costruttive e di lunga durata con tutti loro**.

Di certo non puoi affidarti alla memoria tua o di altri. Ma **non puoi nemmeno affidarti solo ad un foglio di calcolo!** Quando la tua organizzazione si impunta a raccogliere tutte queste informazioni in questo modo, le colonne diventeranno decine e inizierà a produrre sempre più fogli, **il tuo database sarà frammentato, difficile da gestire, da capire e da utilizzare anche per le operazioni più semplici** (una stampa unione, tanto per dirne una!).

Oltretutto, questo modo di procedere **non è utile per l'automazione dei processi**: non ti ricorderà di un appuntamento, non stamperà da sé una lettera di ringraziamento per una donazione ricevuta, non ti segnalerà che un tuo donatore caldo domani compie gli anni.

La **reportistica con i fogli di calcolo può essere ardua**: come farai a sapere chi ha donato due anni fa ma non quest'anno e tuttavia ha risposto all'appello straordinario dell'anno scorso?

E la **sicurezza dei dati**? Chiunque possa accedere al software può modificare e cancellare qualsiasi dato. Non puoi determinare i livelli di accesso e i permessi di gestione e consultazione dei dati.

**Il database è il tesoro della tua organizzazione, minuscola o enorme che sia.** Un buon database è indispensabile per conoscere il tuo universo di riferimento e a servire al meglio la tua comunità. E' uno strumento che ti permette di perseguire la tua mission e come tale **va considerato un investimento da tutta la tua organizzazione**.

E per quanto riguarda il fundraising? Io mi sono fatto questa opinione: **senza un programma per la gestione del database, la tua organizzazione non può fare fundraising**. Può raccogliere soldi, occasionalmente e magari anche con un certo successo, ma fare fundraising è un'altra cosa. Se decidi di raccogliere soldi, allora fai pure a meno di un software (e magari, pure di un database); ma **se invece vuoi fidelizzare dei donatori, metti da parte Excel e trova il software adatto al budget della tua organizzazione**.

**Nel prossimo articolo ti parlerò della mia esperienza con CiviCrm**, un software opensource e freeware per la gestione del tuo database!

*E nella tua organizzazione come va? Excel la fa da padrone? Qualche esperienza con Access? O magari spadroneggia ancora il cartaceo?*

***Raccontalo con un commento!***

**Condividi generosamente su**

- [Fai clic per condividere su Facebook \(Si apre in una nuova finestra\)](#)
- [Fai clic qui per condividere su Twitter \(Si apre in una nuova finestra\)](#)
- [Fai clic qui per condividere su LinkedIn \(Si apre in una nuova finestra\)](#)
- [Fai clic per condividere su WhatsApp \(Si apre in una nuova finestra\)](#)
- [Fai clic per condividere su Telegram \(Si apre in una nuova finestra\)](#)