

# BIULETYN

Polskiej Izby Pogrzebowej

ISSN 1644-7948

Nr 32 • Grudzień 2010

---



# CMENTARZ W KOMPUTERZE I KOMÓRCE

**Jak sprawnie zarządzać cmentarzem przy pomocy komputerowego programu? Wie to Piotr Banaczyk, właściciel zakładu pogrzebowego „Memento” ze Stalowej Woli na Podkarpaciu. Banaczyk, administrator 15-tysięcznego cmentarza komunalnego, ma w swoim komputerze zdjęcia wszystkich grobów, a w swojej komórce – podstawowe dane wszystkich pochowanych. Postanowił z nami podzielić się swoją wiedzą.**

Piotr Banaczyk: Będę szczery. Miałem już dość wertowania cmentarnych ksiąg, w poszukiwaniu zmarłych czy grobowców. Pół biedy, jeśli ktoś szukał zmarłego i wiedział w którym roku ta osoba została pochowana. Kłopot był, jeśli ktoś potrafił tylko w przybliżeniu podać rok pochówku. Jeśli zaznaczył, że może chodzić o przedział 10 lat, trzeba było prześledzić wiele ksiąg, by znaleźć wskazane nazwisko. To było bardzo czasochłonne. W takim wypadku w moim zakładzie klienta z konieczności proszono, aby zjawił się nazajutrz. Niekiedy przychodził i lokalizacja grobu wciąż nie została ustalona.

Wielogodzinna praca obsługi cmentarza szła na marne, jeśli na przykład zmarła zmieniła nazwisko, a szukająca go osoba nie miała o tym pojęcia. Na ciągłym kartkowaniu cierpiały też księgi. Te z lat 50 czy starsze są już dziś w oplakany stan z powodu częstego przeglądania, wiele kartek jest luzem, w strzępach, poplamionych, ciężko niekiedy odczytać nazwisko. Trudno nad wszystkim zapanować, szczególnie, że w okresie Wszystkich Świętych, takich „poszukujących” w „Memento” zjawia się rokrocznie około setki.

Narastała we mnie frustracja. Ciągłe przeglądanie ksiąg pochowanych, ksiąg grobów i alfabetycznego spisu zmarłych sprawiało, że opadały mi ręce. Postanowiłem to zmienić i ułatwić sobie pracę. Także dlatego, że bardzo trudno jest kupić księgi cmentarne z właściwym szablonem. Nie dość, że jedna potrafi kosztować 50 złotych, to i tak ma fatalnie przygotowane rubryki. W jedną mikroskopijną krataczkę mam wpisać cały adres zmarłego. Gdzie ja mam to zmieścić? Co za laik robił taką księgę? Zastanawiałem się wielokrotnie. A prawda była taka, że

ktoś, kto chciał zarobić, pokserował kilkadziesiąt kartek i sprzedał księgę, jako dobry produkt. Bo znacznie lepszy od produktu był telemarketer, który tak „bajerował” że zdecydowaliśmy się na zakup, a nawet księgi nie widzieliśmy. Żeby nie dać naciąć się na taki



bubel wystarczyło poprosić o przesłanie wzoru przed zakupem.

## **Programy są, ale jakie? Im droższy tym lepszy? Nie...**

Moja droga od tej bezsilnej „walki” z księgami do przeprowadzenia całej ewidencji do komputera nie była jednak taka prosta... Jako szef „Memento” od 2004 roku pilnie śledziłem rynek komputerowy i programy do obsługi cmentarzy. Jedne aplikacje były bardziej, inne mniej interesujące. Ich szata graficzna, wykonanie technologiczne przez specjalistów komputerowych nie budziły z pozoru żadnych zastrzeżeń. Oczywiście wszystkie zawierały one podstawowe dane wyma-

gane przez rozporządzenie ministra spraw wewnętrznych i administracji z dnia 1 sierpnia 2001 r. w sprawie sposobu prowadzenia ewidencji grobów. Ale to było tylko minimum wymagane ustawą i nic ponad to. Najgorzej było z funkcjonalnością. Czyli z tym, na czym administratorowi cmentarza zależy najbardziej. Wynika to zapewne z małej znajomości branży osób tworzących tego typu produkty. Według mnie, programiści, którzy tworzą takie aplikacje mają albo małe, albo żadne pojęcie o branży, na potrzeby której piszą programy.

Oczywiście są programy za kilkaset złotych, ale i za grubo ponad tysiąc złotych. Ale bez względu na to czy program kosztuje 250 złotych czy 2000 złotych, to tylko zawsze szablon, gotowiec. I nie jest on dopasowany do danej nekropolii.

## **Dla wszystkich czyli dla nikogo**

Wnikliwie przeglądałem kilka programów do administracji cmentarza. Drażniącym elementem pojawiającym się we wszystkich aplikacjach jest skomplikowany interfejs poruszania się po programie. Obsługa polega na wielokrotnym otwieraniu okienek w celu wpisania kolejnych danych zmarłego. I tak: aby dodać nowy pogrzeb należy wcisnąć przycisk „dodaj

nowy pogrzeb”, który powoduje otwarcie okna, w którym należy uzupełnić tylko 5 rubryk: imię, nazwisko, data urodzenia, data śmierci zmarłego. Aby uzupełnić kolejne dane: numer karty zgonu, datę pochówku, miejsce pochówku, rodzaj grobu należy wcisnąć kolejny przycisk, który powoduje pojawienie się nowego okna. I aby wpisać wszystkie dane dotyczące pogrzebu i zmarłego należy przejść przez masę otwierających się okien. Po co tak to komplikować?

Jeszcze bardziej irytujące jest wyskakiwanie okienek w złej kolejności. W praktyce wyglądało to tak:

Rozmowa z klientem zaczynała się od poproszenia go o kartę zgonu, następnie wypytania czy zmarły ma jakiś wykupiony grób na cmentarzu. Jeśli ma, przechodziło się do ustalania terminu pogrzebu itd. A co robił program-gotowiec? Po naciśnięciu przycisku „dodaj nowy pogrzeb” otwierał okno i wymuszał na nas, iż na początku musimy wpisać datę pogrzebu, a na końcu grób, gdzie ma zostać pochowany zmarły. No i był problem. Bo jak można wpisać datę pogrzebu, nie wiedząc gdzie mamy chować i czy są jakieś potrzeby np. na wybudowanie grobu do pogrzebu?

W moim odczuciu dostępne na rynku programy-gotowce próbują zarządzać nami-zarządcami, a nie cmentarzem. Do stworzenia dobrego programu przez programistów jest potrzebna bardzo dobra znajomość przeprowadzanego dialogu na linii klient – zarządca. A nie tylko tego co w danych rubrykach powinno się znaleźć, czy jakie dane zmarłego trzeba wpisać.

A co jeśli w jednym grobie jest dwóch różnych pochowanych i dwóch

różnych dysponentów grobu? Żaden z programów-gotowców, z którymi się zetknąłem, na to nie pozwalał. W najlepszym przypadku przy wprowadzaniu danych długiego dysponenta, zniknęły dane pierwszego. Co to oznacza dla administratora? Olbrzymi bałagan. Dane były niemożliwe do odtworzenia. Skasowane. Programiści gotowców nie przewidzieli takich sytuacji. Jeśli jest coś robione według prostego szablonu matematycznego, nie uwzględnia zdarzeń losowych. A one zdarzają się często.

## Pomogłem sam sobie

Jak więc doszło, że powstał program dla cmentarza, którym administruję? W 2006 roku, po dwóch latach badania aplikacji, po analizach i „walczeniu” z programami, które nijak nie pasowały do cmentarza i w żaden sposób nie ułatwiały mi pracy, wiedziałem jedną, ale najważniejszą rzecz: jeśli na rynku nie ma dobrego programu, który można dopasować do cmentarza komunalnego w Stalowej Woli, to muszę we własnym zakresie napisać taki program. Program, który zawierałby wszystkie informacje niezbędne do pracy administracji jak i ku zadowoleniu klientów. I taki, przy którym praca nie frustruje mnie co chwilę. W założeniu miał to być program przyjazny użytkownikowi.

Pomyśli wcieliłem w życie dzięki znajomemu informatykowi. Ja projektowałem cały interfejs programu, tworzyłem różnego rodzaju funkcje, a on przekładał moje życzenia na język komputerowy. Wspólnie zaś dopracowywaliśmy szczegóły. Po 3 miesiącach powstał produkt w mojej ocenie bardzo dobry, a z pewnością funkcjonalny w 100 procentach, bo skonstruowany dla indywidualnych po-

trzeb danej placówki. Program „Wirtualny grób” jest bardzo prosty w obsłudze, posiada jedno okno zadaniowe i pracuje się w nim używając tylko zakładek.

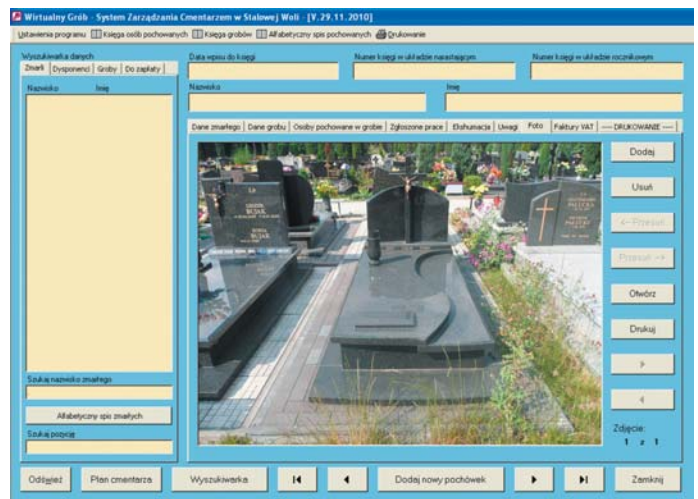
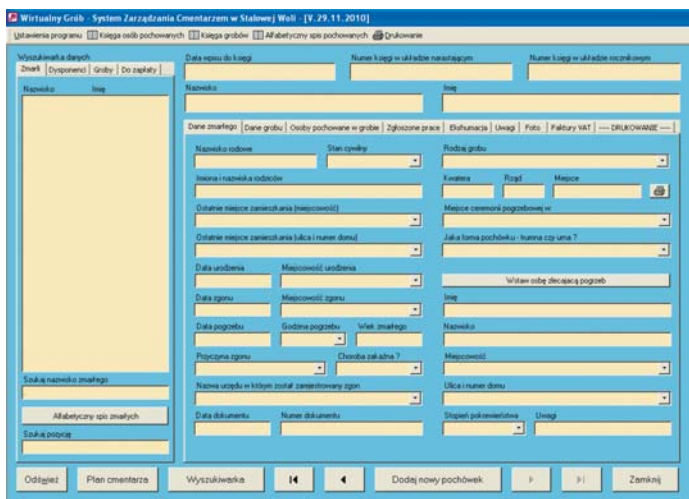
„Wirtualny grób” kosztował „Memento” ok. 6 tysięcy złotych. Czy było warto zainwestować taką kwotę? To trzy razy więcej niż najdroższe programy na rynku. Jestem absolutnie przekonany, że tak.

Najważniejsze w moim programie jest to iż cały interfejs programu jest przejrzysty i czytelny, posiada różnego rodzaju oświadczenia dotyczące prawa do grobu oraz bardzo dużo funkcji automatycznych dostępnych za pomocą jednego kliknięcia.

Ale mieć dobry program to jeszcze nie wszystko. Długie 2 lata zajęło mi przenoszenie wszystkich danych z ksiąg do komputera. Łącznie wpisałem w komputer 15 tysięcy rekordów które zawierały 150 tysięcy komórek danych. A przy okazji wykryłem bardzo dużą liczbę nieścisłości, jakie przez lata były w księgach. I mogłem je wyprowadzić „na prostą”. Na przykład jedna księga informowała, że w danej kwaterze, w danym grobie leży Kowalski, a inna, że w tym samym grobie pochowany jest Nowak. Trzeba było przejść się na miejsce i sprawdzić co jest prawdą i tylko właściwe dane wprowadzić do komputera.

## Bez bałaganu, są nawet zdjęcia

Przenosząc zawartość ksiąg do programu komputera, równocześnie robiłem zdjęcia nagrobkom. Swój aparatem „wypstrykałem” dosłownie cały cmentarz i każdy grób. Teraz, gdy sam lub któryś z moich pracowników poszukuje w komputerze danych na temat zmarłego, oprócz wszystkich potrzebnych informacji może podglądać także zdjęcie pomnika. To może taki bajer,



ale niekiedy bardzo przydatny i niezbędny. Oto przykład:

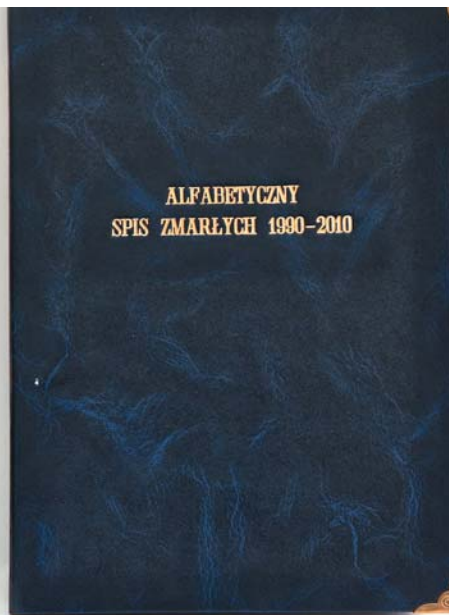
Zima, dużo śniegu i lodu na grobach, nic nie widać. Przyjąłem pogrzeb, za chwilę przychodzi mój pracownik i mówi „szefie nie możemy w żaden sposób otworzyć grobu ponieważ jakiś kamieniarz w miejscu otwierania grobu zabetonował dodatkowe elementy granitowe wokół grobu. I nie możemy zdemontować bez ich uszkodzenia”. Co robić? Szukamy rodziny, wydzwaniaemy, po prostu nerwówka. A dzięki programowi i zdjęciom w nim umieszczonym, takich sytuacji na dzień dzisiejszy nie ma. Od razu w komputerze, przy rodzinie, która zamawia pogrzeb, widzę czy przed grobem nie pojawiła się kostka, czy ławeczka i czy będzie problem z otwarciem grobowca. Jeśli będzie, to z klientami od razu idziemy na miejsce pochówku i ustalamy, które elementy przed grobowcem muszą zostać zdemontowane i w jaki sposób. Nie ma potem niepotrzebnych pretensji, jeśli jest konieczność zdemontowania ławeczki, nie musimy niepotrzebnie telefonami niepokoić rodziny zmarłego.

Albo inna sytuacja w której przydatne są takie fotografie cyfrowe. Jeśli dojdzie do uszkodzenia nagrobka – czy to przez firmę wykonującą sąsiedni grobowiec, czy nie daj Boże przez wandalę – zawsze mogę okazać osobie opiekującej się mogiłą, czy policji, jak grób wyglądał, nim został zniszczony. To bardzo ważne, jeśli opiekujący się pomnikiem dochodzi odszkodowania od ubezpieczyciela. W przypadku uszkodzenia pomnika przez osoby trzecie-łatwo jest ocenić skalę szkody.

„Wirtualny grób” pozwala także na ewidencjonowanie wszystkich wjazdów i wyjazdów na cmentarz pracowników z innych firm kamieniarskich lub pogrzebowych. Po co? Jeśli przy budowie grobowca cementem zostanie zachłapan sąsiedni grób, szybko można zidentyfikować tego, kto to zrobił. Wystarczy do programu wpisać datę, kiedy były wykonywane prace i w jakim miejscu.

### **Księgi cmentarne, zaświadczenia dla rodziny – żaden problem**

Oczywiście program to jedno, drugie to przepisy. A przepisy mówią zaś jasno – księgi cmentarne muszą być. Każdy z branży wie jak trudno je zdobyć. A jak robimy to w „Memento” odkąd mamy program? Nikt nie przepi-



suje z powrotem danych z komputera. Wystarczy kliknąć na księgę osób pochowanych, księgę grobów czy alfabetyczny spis zmarłych pochowanych na cmentarzu. Po otwarciu jednej z nich w programie i wciśnięciu przycisku „zamów”, program automatycznie przesyła zawartość księgi do drukarni i po około 14 dniach mamy piękną wydrukowaną i oprawioną księgę cmentarną. Prawda jakie to teraz jest proste?

„Wirtualny grób” ułatwia pracę w „Memento” także dzięki innym funkcjom. Pewnie każdy z administratorów cmentarzy używa kolorowych karteczek do znaczenia np. trumny – dla kogo ma być przeznaczona. Podobnie w przypadku krzyża, tabliczki i zlecenia dla pracowników. W programie jest narzędzie do wygenerowania jednego raportu organizacji pogrzebu, które zrobi opisy za nas, i mamy pewność, że niczego nie pomyliliśmy, bo program mylić się nie może. Wcześniej zapisywanie wszystkiego na karteczkach trwało kilkanaście minut. Istniało też ryzyko pomyłki.

Niezwykle istotna jest też możliwość wydrukowania za pomocą jednego „kliknięcia” wszelkich zaświadczeń niezbędnych klientowi do sfinalizowania pogrzebu np. wypełnionej dokumentacji do ZUS. Pomaga to zarówno rodzinie pogrążonej w żałobie, gdyż ogranicza formalności do minimum, jak również nam administratorom oszczędzając kilkukrotnego tłumaczenia i ukierunkowywania toku załatwiania tych spraw. W tym programie są odpowiedzi na wiele pytań zadawanych przez klientów jak i wiele informacji dla administratorów np. ile osób pochowanych jest w grobow-

cu, kto jest jego dzierżawcą itd. Informacje bezcenne i co najważniejsze dostępne w kilka sekund.

### **Wirtualna ewolucja. Klik i do Internetu**

Równie ważne w programie „Wirtualny grób” jest to, że może zmieniać się według potrzeb użytkownika. Nie od razu myślałem o tym, by za jego pomocą można było zrobić raporty dla pracowników, ewidencjonować nieopłacone groby, czy drukować zaświadczenia dla rodziny zmarłego. Ale gdy wprowadziłem wszystkie dane zmarłych, zajęłem się udoskonalaniem programu. Bo „Wirtualny grób” przez cały czas ewoluuje. W razie potrzeby mogę udoskonalać go, dodawać bądź modyfikować dostępne funkcje.

Obecnie pracuję nad tym, by za pomocą jednego kliknięcia móc wydrukować fakturę VAT dotyczącą np. wykupu miejsca na cmentarzu. Pewnie wiele osób teraz powie co to za bajer czym tu się zachwycać? Proszę zauważyć co napisałem. Ma być jeden „klik” i faktura się drukuje. Mój algorytm musi wykryć podczas załatwiania pogrzebu imię i nazwisko zmarłego, rodzaj grobu, lokalizację grobu, osobę załatwiająca pogrzeb. Następnie na podstawie tych danych musi samodzielnie dostosować opłatę i wydrukować gotową fakturę dla klienta. Bez żadnej ingerencji ludzkiej.

Co ciekawe program posiada dwie opcje eksportu danych: do internetowej wyszukiwarki grobów dostępnej na stronie [www.memento.com.pl](http://www.memento.com.pl) oraz do telefonów komórkowych z systemem Windows Mobile. Oczywiście dane zmarłych przesyłane do komórki są ograniczone: imię, nazwisko, lokalizacja grobu, data urodzenia i śmierci. To sprawdza się, gdy jestem na terenie cmentarza, a ludzie odwiedzający nekropolię pytają mnie gdzie jest pochowany ich znajomy. Otwieram odpowiedni dokument w telefonie i w przeciągu kilkunastu sekund potrafię precyzyjnie wskazać lokalizację grobu.

Znajomość branży pozwoliła mi na stworzenie programu, który znacznie ułatwił mi pracę i pozwolił bezstresowo obsługiwać petentów. Jeśli ktoś chce przenieść do komputera wszystkie księgi i ułatwić sobie pracę – służę pomocą w tworzeniu aplikacji do administrowania cmentarzem.

PIOTR BANACZYK