

Styremøtet 13. desember 2012:

## **Orienteringssak a) KHMs forretningsdrift - status for oppfølging av kritikkpunkter i revisjonsrapport fra Riksrevisjonen av 24. februar 2012.**

Riksrevisjonen (RR) foretok ved årsslutt 2011 en revisjon av forretningsvirksomheten ved UiOs to museer (KHM og NHM). Det ble påpekt flere kritikkverdige forhold ved begge museenes forretningsvirksomhet, jfr. vedlagte revisjonsrapport av 24. februar 2012.

KHMs forretningsvirksomhet hadde en samlet omsetning på ca. 18,2 mill. kr. i 2011. Virksomheten innbefatter salg fra to salgspunkter ved Vikingskipshuset (entrekasse og souvenirbutikk) og én ved Historisk museum (kombinert entrekasse og souvenirbutikk). Omsetningen ved souvenirbutikken ved Vikingskipshuset har økt i 2012. Virksomheten har fire fast tilsatte inkl. leder, samt sesongtilsatte ekstrahjelper.

UiOs og KHMs oppfølging etter RRs revisjon kan oppsummeres i følgende hovedpunkter:

- RRs revisjonsrapport ble besvart ved UiOs brev av 14. mars 2012 (jfr. vedlegg). Brevet ble utarbeidet i nært samarbeid mellom UiOs økonomiavdeling og de to museene.
- I nært samarbeid med UiO-sentralt utarbeidet KHM i mars 2012 en detaljert oppfølgingsplan for lukking av kritikkpunktene i RR-rapporten. Oppfølgingsplanen har blitt løpende oppdatert underveis i prosessen, og en ny versjon med status pr. 1. desember 2012 følger vedlagt. For detaljinformasjon om oppfølgingen av de ulike kritikkpunktene vises til denne.
- Statusrapporten pr. 01.12..12 viser at alle kritikkpunktene i RR-rapporten med unntak av ett nå er lukket. Aktuelle punkt som ikke kan anses fullt lukket gjelder totalgjennomgang av samtlige varefakturaer 2011 mot varebeholdning for å etterprøve mulig svinn. Etter anbefaling fra konsulentselskapet PWC, og med bakgrunn i en kost-/nyttevurdering, har UiOs økonomidirektør besluttet at slik totalgjennomgang ikke skal gjennomføres. Det tas forbehold om at dette kan bli endret etter den varslede kontroll av RR-oppfølgingen som UiOs internrevisjon skal gjennomføre pr. 1. tertial 2013.



- Museene har i arbeidet med oppfølgingsplanen, og i prosessen for lukking av kritikkpunkter og rutinejusteringer, hatt bistand fra konsulentfirmaet PWC. Arbeidet har innbefattet utarbeiding av et detaljert flytskjemaoppsett for alle arbeidsoperasjonene i forretningsdriften. Det er så langt mulig lagt vekt på å harmonisere flytskjemaene for forretningsdriften ved KHM og NHM. UiO-sentralt har finansiert PWCs tjenester.
- UiO-ledelsen hadde den 9. mai 2012 et møte med Kunnskapsdepartementet (KD) om RR-rapporten og om det pågående arbeidet for lukking av kritikkpunktene ved de to museene. Møtet var en viktig del av KDs forberedelse til utformingen av svarbrev til Riksrevisjonen.
- I sitt brev av 15. august 2012 til Riksrevisjonen uttalte Kunnskapsdepartementet at det ”.. vil si seg tilfreds med at UiO legger betydelig vekt på å forbedre og regularisere butikkdriften ved museene”. Det var fra UiO-ledelsens side en viss forventning om at saken på grunnlag av gjennomførte og planlagte tiltak ikke ville bli omtalt når Riksrevisjonens årlige Dokument 1 (Dok 1) ble avgitt i oktober 2012.
- PWC avga i begynnelsen av september 2012 en rapport til UiO-ledelsen om status for arbeidet med oppfølgingen av kritikkpunktene. Denne var (etter det som er blitt meddelt oss muntlig) overveiende positiv.
- Ved fremleggelsen av Dok 1 i oktober 2012 ble saken om forretningsdriften ved UiOs museer likevel omtalt. De viktigste delene av Dok 1-teksten er klippet sammen i vedlagte dokument.
- Etter omtalen i Dok 1 kom det i oktober 2012 enkelte spredte medieoppslag om saken, bl.a. i studentavisen ”Universitas” og i nettavisen ”ABC-nytt.” Økonomidirektøren uttalte i intervju med ABC bl.a. at ”.. UiO har besluttet å ikke gjennomføre en detaljsjekk mot fakturaene utfra en kost-nytte-vurdering”. Det ble i intervjuene også pekt på forbedringsarbeidet som har vært gjennomført siste år med bistand fra PWC, og på at forretningsdriften ved begge de to museene det siste år har fått nye ledere. I intervjuet med Universitas uttalte økonomidirektøren bl.a. – ”..UiO har sammen med konsulentselskapet PriceWaterhouseCoopers innført nye rutiner. Dette arbeidet var igangsatt før Riksrevisjonens merknader. Vi vil for øvrig legge til at det ikke foreligger indikasjoner på mislighold eller uregelmessigheter”.

- Forretningsdriftens status ved de to museene ble drøftet i styringsdialogmøtet mellom KHM-ledelsen og UiO-ledelsen 14. november 2012. Det ble der bestemt at det skal gjennomføres to typer gjennomganger av museenes forretningsvirksomhet:
  - a) Et ettersyn av oppfølgingen av RR-kritikkpunktene med basis i regnskapet pr. 1. tertial 2013 (ultimo april) utført av UiOs egen internrevisjon.
  - b) Analyser av totaløkonomien i museenes forretningsdrift, herunder lønnsomhetsanalyser for de ulike delene av driften, som grunnlag for strategiske beslutninger om museal funksjon, overordnede mål og organisering/tilknytning. Analysene skal gjennomføres av UiOs sentrale økonomiavdeling med bistand fra museene (og evt. ekstern konsulent), og med utgangspunkt i regnskapet for 3. tertial 2012 (primo februar 2013).

UiO-ledelsen har som strategisk forutsetning lagt til grunn at de to museenes forretningsdrift skal sikte mot organisatorisk sammenslåing.

-----

Styret vil få ulike saker vedr. KHMs forretningsdrift til behandling i løpet av vinteren/våren 2013, bl.a. i tilknytning til den store saken om KHMs funksjonsanalyse. Internrevisjonens rapport om RR-oppfølgingen vil foreligge til styrets møte i juni 2013. For nærmere omtale, se også de aktuelle tiltak i KHMs årsplan 2013-15 (Sak S 34/12).

KNI, 01.12.12

# UTDRAG FRA DOK. 1 – 2012-13 – RIKSREVISJONENS RAPPORT TIL STORTINGET FOR REGNSKAPSÅRET 2011

Riksrevisjonen uttaler om UiO bl.a. følgende (s. 151):

## **” 4.4 Universitetet i Oslo**

*Riksrevisjonen har merknader til områdene inntekter, anskaffelser og årsregnskap ved Universitetet i Oslo (UiO). Universitetet har spesielt utfordringer med kontroll over inntektene og lagerføringen ved Naturhistorisk museum og Kulturhistorisk museum. Svakheter i billett- og kassesystemene, og manglende registrering av innkommende varer, medfører at det ikke er mulig å bekrefte fullstendigheten av inntektene ved museene.”*

(Her fortsetter omtale av kritikkpunktene som ikke vedkommer KHM spesielt, bl.a. manglende oppfølging av anskaffelsesreglementet, feil i årsavslutningen, dobbeltbetalinger av fakturaer m.v.)

Kunnskapsdepartementet har i brev av 15. august 2012 besvart de ulike kritikkpunktene for universitets- og høgskolesektoren. Vedr. forretningsvirksomheten ved museene uttaler Kunnskapsdepartementet bl.a. følgende:

*”Riksrevisjonen har merknader til områdene inntekter, anskaffelser og årsregnskap ved Universitetet i Oslo (UiO) og peker på at universitetet spesielt har utfordringer med kontroll over inntektene og lagerføringen ved Naturhistorisk museum og Kulturhistorisk museum. Riksrevisjonen har funnet svakheter i billett- og kassesystemene, og manglende registrering av innkommende varer, som medfører at det ikke er mulig å bekrefte fullstendigheten av inntektene ved museene. ....*

*Kunnskapsdepartementet tok opp de forhold Riksrevisjonen har påpekt i revisjonskommunikasjonen angående butikkdriften ved museene i møte med universitetet 9. mai 2012. Universitetet opplyser at begge museene har fått betydelig høyere kompetanse for så vidt gjelder butikkdriften som følge av at nye butikkledere allerede er tiltrådt sine stillinger. Departementet har merket seg at universitetet allerede har iverksatt flere tiltak og legger til grunn at arbeidet med å utarbeide og innføre et helhetlig kontrollprogram for butikkdriften, samt å gjennomføre organisatoriske grep som sikrer enhetlig ledelse og drift av butikkene forventes ferdig i løpet av 2012. Departementet vil si seg tilfreds med at*

*Universitetet i Oslo legger betydelig vekt på å forbedre og regularisere butikkdriften ved museene.”*

I sin sluttkommentar til UiO-regnskapet for 2011 uttaler Riksrevisjonen bl.a. følgende (s. 161-162):

*”..... Mangler ved billett- og kassesystemene og lagerføringen ved Naturhistorisk museum og Kulturhistorisk museum fører til at det ikke er mulig å bekrefte fullstendigheten av inntektene ved museene. ....*

*Videre har Riksrevisjonen merket seg at departementet har tatt opp med universitetet de svakheterne som er påpekt ved museenes butikkdrift, og at departementet er tilfreds med at universitetet legger betydelig vekt på å forbedre denne driften.”*

# STATUSRAPPORT RIKSREVISJONENS REVISJONSRAPPORT OM FORRETNINGSDRIFTEN VED UIOS MUSEER –

## Kulturhistorisk museum med 3 utsalgssteder

<b>Kritikkpunkt</b>	<b>Planlagte tiltakvinter/vår 2012</b>	<b>Sluttføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
<p><b>1. Organisering av samarbeidet</b></p>	<p><b>Samarbeid NHM og KHM</b>                      På kort sikt etablere nærmere samarbeid mellom NHM og KHM mht driftsrutiner og kassesystemer for å optimalisere og kvalitetssikre driften. NHM har blant annet mottatt våre rutinehåndbøker og deltatt i møter med vår kassedrift leverandør Datanova.                      På lang sikt vurdere samarbeid rundt webbutikkdrift, innkjøp av varer m.v. Dette vurderes i løpet av prosessen med PWC. De store forskjellene i kundegrupper, omsetningstall og vareutvalg må vektlegges i vurderingen av hva som er hensiktsmessige samarbeidsformer</p>	<p>Kontinuerlig prosess.                      Min. 2 møter pr. år.                       1. mai 2012 -2013</p>	<p>Leder for forretningsvirksomhetene KHM/NHM i samspill med museenes avdelingsdirektører.</p>	<p><b>Utført.</b> Utarbeiding av rutinehåndbøker er gjennomført i nært samarbeid mellom de to museene. Rutiner og flytskjema for arbeidsprosene er harmonisert så langt praktisk muli, med tett oppfølging og bistand fra konsulentfirmaet PWC. Faste samarbeidsmøter mellom forretningsdriftlederne ved KHM og NHM er etablert.</p>
<p><b>2. Skriftlige rutiner, opplæring og kvalitetssikring kontantsalg</b></p>	<p><b>Rutiner</b>                      Rutiner for kasserer i butikken. Med utgangspunkt i allerede eksisterende rutiner for Entrekassen på Vikingskipshuset har vi utviklet en ny felles rutinehåndbok for Butikken på VSH. Vi oppdaterer rutinehåndbøkene for øvrige utsalgssteder i VSH entrekasse, HM butikk og entre. Rutinehåndboken vil alltid være under utvikling og skal testes ut og kvalitetssikres i sommersesongen 2012.</p>	<p>Oppdatere 3 stk rutinehåndbøker.                       Hovedmal 1. mai 2012                      Tilpasning til hvert utsalg 15.juni</p>	<p>Butikkledere /AMM</p>	<p><b>Utført.</b> Arbeidet med oppdatering av alle tre rutinehåndbøker er gjennomført.                      Håndbøkene er supplert med flytskjemær for arbeids- Prosessene.</p>

<b>Kritikkpunkt</b>	<b>Planlagte tiltakvinter/vår 2012</b>	<b>Slutføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
<p><b>3. Fysisk sikring varebeholdning</b></p>	<p>Varebeholdning</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Varelageret er i sin helhet avlåst og sikret mot uvedkommende, med kodesystem og soneinndeling.</li> <li>2. Begrenset tilgang til butikklokalet før og etter stengt</li> <li>3. Sikring av butikklokalet i 1. etasje på VSH</li> </ol>	<p>Beslutningen om effektivisering av kodelåssystem til butikkenes inngangsdør, april 2012 .</p>	<p>Avdelingsdirektør KHM i samarbeid med tekn.avd., UiO.</p>	<p>Alle tre punkter er <b>utført</b>. Kodelåsenheter tilkoblet UiO-alarmsentral ble montert på inngangsdør til entrekasse og butikk ved VSH i november 2012.</p>

<b>Kritikpunkt</b>	<b>Planlagte tiltak vinter/vår 2012</b>	<b>Slutføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
<p><b>4. Oppbevaring av kontanter</b></p>	<p><b>Hypigere sikring av kontanter</b> Om sommeren kan kontantbeholdningen på VSH bli betydelig i løpet av helgene. Det er et godt råd fra RR at vi reduserer kontantbeholdningen og bestiller NOKAS til ekstra avhenting av kontanter i høysesong. Vi innhenter pristilbud, vurderer beløpsgrense og hyppighet og legger dette inn i driftsrutinen.</p>	<p>Utfra en sikkerhetsmessig helhetsvurdering er det konkludert med at overlevering av kontantbeholdninger til NOKAS bør ivaretas av det faste personalet, som normalt ikke arbeider i helgene. Det gir totalt sett en bedre sikkerhet at dette ikke ivaretas av ekstra-hjelpene (som hovedsaklig bemannet butikk/kasser i helgene). Det er uansett god sikkerhet for kontanter i safene i et skallsikret bygg med videoovervåkning og alarmer.</p>	<p>OK Butikkledere/A MM.</p>	<p>Arbeidet er utført.</p>
<p><b>5. Billettsalg</b></p>	<p>KHM har god kontroll på billettsalget gjennom eksisterende rutiner. Månedlig legges informasjonen ut på våre nettsider til offentlig innsyn, Se: <a href="http://www.khm.uio.no/for_ansatte/seksjonene/ups/stat/beqgemuseer2011.html">http://www.khm.uio.no/for_ansatte/seksjonene/ups/stat/beqgemuseer2011.html</a>  I den offentlige statistikken skiller vi mellom skoleklasser og øvrige besøkende.</p>	<p>OK</p>	<p>OK AMM</p>	<p>Ingen negative merknader for KHM i RR-rapporten. OK</p>



<b>Kritikkpunkt</b>	<b>Planlagte tiltak vinter/vår 2012</b>	<b>Sluttføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
<p><b>6. Identifisering av kasserer</b></p>	<p><b>KHM har identifiserbare selgere/betjener</b> Identifisering av hver enkelt ekstrasjelp/selger testes ut i juni. Systemet skal være sikkert og "sømløst" og sikre rask betjening slik at de ikke skaper nye problemer for vår betjening.</p>	<p>Oppdatering av kasse- lagerstyringssystemet "DataNova" vil gi nye registreringmuligheter, og løse problemet. Juni 2012/AMM</p>	<p>OK Butikkledere/A MM.</p>	<p>Innstalleringen er utført, nye rutiner er etablert.</p>
<p><b>7. Sletting og retur i kassesystemet</b></p>	<p><b>Sletting og retur</b> RR påpeker en svikt i våre rutiner som nå er utbedret i to faser, før og etter oppgradering av systemet fra Datenova. Det er også laget skille mellom varer med eller uten strekkoder.</p>	<p>Oppdatert kassesystem vil gi oss nye registreringmuligheter.</p>	<p>Juni 2012/AMM</p>	<p>Innstalleringen er utført. Oppfølging og innføring er gjennomført. Testing og kvalitetssikres høsten 2012.</p>
<p><b>8. Svinn</b></p> <p><b>Svinn forts.</b></p>	<p><b>Omorganisering og tilrettelegging for sikker drift</b> Sommeren 2011 hadde Vikingskipshuset 2-3 tilfeller av kasseavvik. I løpet av sommer og høst ble en rekke korrigerende tiltak satt i verk for å forebygge fremtidig svinn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flere personlige oppfølgingsmøter med ledelse og ansatte</li> <li>- Felles personalmøter</li> <li>- Intern informasjon</li> <li>- Internundersøkelse blant ansatte</li> <li>- Interne møter med KHM regnskapsavdeling</li> <li>- To møter med UiO Regnskapsavdeling</li> <li>- Oppsigelse og replassering av ansatte</li> <li>- Utskiftning og replassering av ledelsen ved VSH</li> <li>- Opprettelse av nye rutine.</li> <li>- Vareteiling 31.12.2011</li> <li>- Ekstra vareteiling smykker 2011</li> </ul>	<p>Nye fullstendige vareteilinger foretas 30.04.12 og 31.08.12</p> <p>Totalgjennomgang av rutinebeskrivelser første halvår 2012 (se pkt. 2).</p> <p>Utarbeiding av flytskjema for hovedfaser og arbeidsoperasjoner i butikkdriften (i samarbeid med PWC). Frist etter nærmere avtale med PWC.</p>	<p>AMM i samarbeid med økoomi- leder og avdelings- direktør KHM, og med bistand fra PWC</p>	<p>Vareteiling 30.04.12 og 31.08.12 er gjennomført. Ingen uakseptable avvik registrert.</p> <p>Arbeidet er gjennomført.</p> <p>Flytskjemaer i samarbeid med PWC er utarbeidet, se ovenfor.</p>

<b>Kritikkpunkt</b>	<b>Planlagte tiltakvinter/vår 2012</b>	<b>Slutføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
<p><b>Svinn forts.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terialvareteiling 30.04.2012</li> <li>- Ny vareteiling 2. tertial 2012 (pr. 31.08.12)</li> </ul> <p>Slik KHM har meddelet RR var resultatet av vareteilingen pr. 31.12.2011 ikke tilfredstillende. Som omtalt i RR-rapporten var tallene ikke representative ettersom tidligere daglig leder ved butikken (ikke lenger tilsatt ved KHM) hadde en ufullstendig registrering av innkomne varer i kassesystemet fra vareteilingen 1. tertial 2011.</p> <p>Vi undersøker muligheten for å finne en større nøyaktighet mht varebeholdning ved å gjennomgå samtlige registrerte fakturaer til butikken i 2011. Kost-/nytte vil bli hensyntatt.</p> <p>UiO ønsker å engasjere PWC i prosjektet.</p>	<p>Mulig rekonstruksjon av varelageret for 2011 avveies mot kost/nytte; avklares i samarbeid med PWC på basis av erfaringene fra vareteilingene 1. og 2. tertial 2012.</p>		<p><b>Foreløpig ikke gjennomført etter beslutning av UiOs økonomidirektør. Med utgangspunkt i en kost-/nyttevurdering, og på grunnlag av anbefaling fra PWC har UiOs økonomidirektør besluttet at det ikke skal foretas full rekonstruksjon mot samtlige registrerte fakturaer i 2011. Det legges i stedet maksimalt fokus på forbedring av rutiner for å forebygge at tilsvarende svikt ikke skal skje i fremtiden, se øvrige punkter i denne plan.</b></p> <p>UiOs internrevisjon skal pr. 1 tertial 2013 (april/mai) foreta et internt ettersyn av museenes oppfølging av RR-kritikken. Det vil være opp til</p>

<b>Kritikkpunkt</b>	<b>Planlagte tiltak vinter/vår 2012</b>	<b>Sluttføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
8. 2011/KHM regnskap	Det eksisterer sikre rutiner og god økonomisk kontroll for forretningsdriften når det gjelder daglig kasseoppgjør samt rapportering til KHMs sentrale økonomienhet. Det kjøres våren 2012 flere ekstra rutinekontroller for å sikre at varene som er eksponert i butikk er talt og eksisterer på kassesystemet. Vi har målbevist og rutinemessig gjennomgått alle driftsrutiner for å sikre høy kvalitet og oppfølging og iverksetting av standard rutiner.	OK/løpende	AMM/butikkledere i samarbeid med KHMs økonomienhet	internrevisjonen å vurdere om slik rekonstruksjon av 2011-regnskapet likevel skal gjennomføres.
9. Oppsummering	<p><b>Konklusjon hovedpunkter og fremdrift</b>            KHM jobber med kontinuerlig forbedring og har som realistisk mål at i september 2012 skal vi ha nytt erfaringsgrunnlag og tilfredstillende drift og rutiner.</p> <p><b>Hovedtiltak</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppfølging og iverksetting av tiltakene nevnt over.</li> <li>• Videre utvikling av salgspunktens rutinehåndbøker.</li> <li>• Oppgradering av kasse-/lagerstyringssystemet (DataNova, Windowshopping) gjennomføres i april/mai).</li> <li>• Særskilt fokus på kvaliteten i opplæringen av den kommende sesongens ekstrarhjelper.</li> <li>• Ekstra varetellinger gjennomføres både 1. og 2. tertial</li> </ul>			<p><b>Gjennomført.</b></p> <p>En egen dedikert regnskapsmedarbeider i KHMs sentrale økonomienhet utøver jevnlig kvaliteterssikring av dagsoppgjør, månedsrapporter m.v. før oversending til UIOs sentrale regnskapsavdeling.</p> <p><b>Se ovenfor.</b></p>

<b>Kritikpunkt</b>	<b>Planlagte tiltakvinter/vår 2012</b>	<b>Sluttføringsdato</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Status pr. 1. desember 2012</b>
	2012. <ul style="list-style-type: none"> <li>Gjennomføring av søk mot varefakturaer m.v. for undersøkelse av om avvik mellom faktisk og teoretisk vareverdi i 2011 skyldes svinn, tekniske feil eller annet (?)</li> </ul>			

Oppdatert 02.12.2012 AMM/Anette Maartmann-Moe/Karsten Aase-Nilsen (KNI) KHM

2012/2950



Vår saksbehandler  
Rune Wilhelmsen, 22 24 12 05  
Sverre Gustavsen, 22 24 13 66  
Vår dato                      Vår referanse  
24.02.2011                    3.2 2012/00368- RUW/LOE  
Arkivkode  
610  
Deres dato                    Deres referanse

Utsatt offentlighet jf. rr. lov § 18 (2)

Universitetet i Oslo  
Postboks 1072 Blindern  
0316 Oslo

### Revisjon av inntekter 2011- Universitetet i Oslo

Vi har gjennomført revisjon av inntekter ved Universitetet i Oslo (UiO) for 2011. Det ble kontrollert inntekter utenom bevilgning samt BOA- inntekter. I vår analyse framkom kontantsalg, herunder både kontant- og kortsalg, som spesielt risikofylt. Ved UiO foretas det slikt salg fast ved tre enheter: Odontologisk fakultet (OF), Naturhistorisk museum (NHM) og Kulturhistorisk museum (KHM).

Målet med revisjonen har vært å kontrollere rutiner, aktiviteter og systemer vedrørende universitetets inntekter knyttet til kontantsalg, samt kartlegge hvilke kontrolltiltak UiO har etablert for å forebygge og avdekke feil.

I revisjonen har vi hatt innledende møter med de ansvarlige for forretningsdriften ved KHM, NHM og OF. Etter å ha innhentet rutiner for kontantsalg og vurdert systemer, internkontroll og omfang av kontantsalget ved nevnte enheter, ble revisjonen videre avgrenset til museumsbutikkene ved Vikingskiphuset, Historisk museum, Zoologisk museum og Geologisk museum.

Mottatte regnskapsoversikter viser at kontantsalget i 2011 ved KHM utgjorde ca. 18,6 mill. kroner og ved NHM ca. 3,9 mill. kroner.

Vi er informert om at forretningsvirksomheten ved både NHM og KHM er inne i en omstillingsprosess, og at begge museene i den sammenheng har ansatt nye butikksjefer.

Vi har følgende kommentarer:

#### *Organisering - samarbeid*

I revisjonen framkom at NHM og KHM har svært ulike målsettinger og ambisjoner med driften av sine butikker. Det synes heller ikke å være etablert noe samarbeid mellom de to museene om forretningsdriften. Et eksempel på dette er at enhetene benytter ulike kassesystemer. Vi ber opplyst om UiO har vurdert eventuelle fordeler med en større grad av samarbeid på dette området.

### *Rutiner*

Vi har i vår revisjon etterspurt rutiner vedrørende kontantsalg ved enhetene.

Revisjonen anser at NHM har mangelfulle skriftlige rutiner for kontantsalg. NHM har uttalt at det er et fåtall personer som jobber med kontantsalg og administrasjon av disse, og at man derfor ikke har ansett behovet for skriftlige rutiner som veldig stort. Dette gjelder både rutiner for betjening av kasser og administrasjon/internkontroll.

Revisjonen har vist at skriftlige rutiner for kontantsalg ved KHM er mer komplett enn ved NHM. Vi kan imidlertid ikke se at KHM har utarbeidet rutiner for kasserer i butikkene.

### *Fysisk sikring*

I revisjonen observerte vi at KHMs butikkarealer på Historisk museum kan stenges av for uvedkommende etter åpningstid. De øvrige butikkene har imidlertid ikke denne muligheten, med unntak for særskilt kostbare varer. Varebeholdningen er dermed tilgjengelig for samtlige som har tilgang til museene etter stengt tid. Ved Vikingskiphuset er det heller ikke mulig å låse av arealer der safer oppbevares.

### *Oppbevaring av kontanter*

I UiOs Retningslinjer for oppgjør og avstemming av omsetning i kontantkasser framgår at kassebeholdningen ikke skal overstige NOK 20 000. Ved Vikingskipmuseet mottok vi opplysninger om at kontantbeholdningen i helgene under høysesongen kan bli betydelig.

Vi ber UiO vurdere om kassebeholdningen ved Vikingskiphuset i enkelte tilfeller kan overskride den angitte øvre beløpsgrense.

### *Billettsalg*

Billettsalget utgjør en betydelig del av inntektene til museene. Ved Vikingskiphuset dokumenteres billettsalget ved utstedelse av billett fra egen billettmaskin som er knyttet opp mot kassesystemet.

Ved NHM er dokumentasjon på kjøpt billett et unummerert adgangstegn som ikke er knyttet opp mot kassesystem og derfor ikke kan avstemmes. Vi anser derfor at det foreligger en risiko for at billettenger ikke registreres.

Vi ber om UiOs vurdering av billetteringssystemet ved NHM.

### *Identifisering av kasserer*

Gjennom våre besøk på museene har vi erfart at det ved salg er en varierende praksis mellom butikkene angående identifisering av kasserer i systemet. Det innebærer at ikke alle salg entydig kan spores tilbake til en enkeltperson dersom det skulle være behov for det. Det medfører økt risiko for misligheter, siden transaksjoner ikke enkelt kan spores tilbake til den som har foretatt transaksjonen. Sporbarhet vil også kunne forhindre uberettiget mistanke. Vi har fått opplyst at i enkelte museer benyttes samme kontantbeholdning av flere kasserere gjennom hele salgsdagen. Vi anser at dette forholdet vil kunne medføre problemer med identifisering ved eventuelle avvik. Vikingskiphuset har hatt til dels store avvik i kassebeholdningen i 2011.

*Betaling med utenlandsk valuta*

Ved Vikingskiphuset mottas mye utenlandsk valuta. Vi er informert om at det oppstår mye feil fordi kassesystemet ikke er godt nok tilpasset dette. Disse feilene medfører at avstemming må gjøres manuelt.

*Sletting og retur i kassesystemet*

Vi har i revisjonen kontrollert sletting og retur i kassesystemene hos museene. Dette er områder det er knyttet særskilt mislighetsrisiko til. NHM opplyste at det ikke ble gjennomført noen interne kontroller av dette forholdet. Vi ønsket å gjennomføre nærmere kontroller av sletting og retur ved museet, og etterspurte relevante rapporter fra kassesystemet. NHM opplyste at de for tiden manglet butikksjef ved museet, og derfor ville trenge ekstern bistand for å ta ut rapporter fra kassesystemet. På bakgrunn av NHMs svar valgte revisjonen å ikke gjennomføre nevnte kontroller. Ved besøk på NHM etterspurte vi også brukerveiledning/systemdokumentasjon på kassesystemet, NMH opplyste at det ikke forelå ved museet. Vi stiller spørsmål ved om det er behov for økt systemkunnskap og om flere enn kun en person bør inneha tilstrekkelig kompetanse på bruk av systemene. Det burde også foreligge systemdokumentasjon og veiledning i bruk av kassesystemet tilgjengelig ved enheten samt at det bør gjennomføres internkontroll når det gjelder sletting og retur av varer i kassesystemet.

Ved KHM ble vi opplyst at det gjennomføres internkontroll når det gjelder sletting og retur av varer i kassesystemet. Ved KHM fikk vi rapporter på sletting og retur i kassesystemet. Vi merket oss at butikkene ved KHM har en svært høy andel sletting og at det ved en butikk slettes for et høyere beløp enn omsetningen totalt. Vi stilte spørsmål ved dette til KHM og fikk forklart at dette skyldtes at det ikke finnes en funksjon i kassesystemet for å sjekke prisen på varer. Noe som fører til at varer blir slått inn og slettet i systemet unødvendig og at sletting i systemet ikke er reelle feilslag. Revisjonen anser det da som vanskelig å drive noen internkontroll samt følge opp sletting av varer i kassesystemet. Vi stiller spørsmål ved at det ikke eksisterer en funksjon i systemet som muliggjør spørring på pris og hvilke følger dette får for kontroll med den risikoen som foreligger når det gjelder sletting.

*Svinn*

På bakgrunn av funn i revisjonen ønsket vi å gjennomføre en mer detaljert kontroll av svinn (registrert og uregistrert) ved museumsbutikkene i 2011. Denne kontrollen lot seg imidlertid ikke gjennomføre, verken ved KHM eller NHM.

For NHM skyldes det omtalte manglende intern kompetanse til å skrive ut rapporter fra kassesystemet.

Når det gjelder KHM kunne det ikke opplyses om korrekte tall på svinn. I e-post datert 12.01.12 opplyser KHM at varetelling for 3. kvartal 2011 ved Vikingskiphuset avdekket at innkomne varer ikke var lagt inn i regnskapet. Videre opplyses at varebeholdning pr.01.01.12 er korrigeret og oppdatert, samt at rutinene er innskjerpet og at KHM har "kontroll på varelageret og lagerstyringen pr.1.1.2012".

I e-post datert 31.01.12 framgår at KHM ikke vet hvor stort tapet er i 2011. Etter en nærmere vurdering, valgte de å starte "på ny frisk" og legge eksisterende varetelling til grunn for et nytt driftsår. Vi stiller spørsmål ved kvaliteten på den økonomiske rapporteringen for 2011 til UiO fra KHM. Vi ber derfor om UiOs kommentarer til det avdekkede forholdet ved Vikingskiphuset, samt til KHMs valg i denne sammenheng

Vi ber UiO opplyse om svinn vies tilstrekkelig oppmerksomhet ved driften av museumsbutikkene.

-----  
På bakgrunn av omtalte funn er det vanskelig for revisjonen å kunne bekrefte fullstendigheten av UiOs inntekter fra kontantsalget ved museene i 2011.

Vi ber om UiOs uttalelse på ovennevnte punkter innen 16. mars 2012.

Etter fullmakt

*Terje Ottesen*  
Terje Ottesen  
avdelingsdirektør

  
Ove Mælen  
underdirektør

Kopi: Kunnskapsdepartementet



Riksrevisjonen  
Postboks 8130 Dep  
0032 Oslo

Dato: 14.03.2012  
Deres ref.: 3.2 2012/00368- RUW/LOE  
Vår ref.:

Unntatt offentlighet: offl § 5

## Revisjon av inntekter 2011 - Universitetet i Oslo

Vi viser til Riksrevisjonens brev av 24. februar 2012. UiOs svar på Riksrevisjonenes kommentarer blir besvart under hvert tema.

UiO er enig i Riksrevisjonens innspill og påpekninger. Som det fremgår av svarene nedenfor er det allerede igangsatt flere tiltak som tar tak i og møter kritikken på begge museene.

Noe av den bakenforliggende årsaken skyldes at museenes virksomhet ikke i utgangspunktet er kommersiell, og at man har mangler i kompetanse og i noen grad holdninger til kommersiell forretningsvirksomhet. Kompetansen er imidlertid fra januar/februar 2012 styrket gjennomtilsetting av ny ledelse på området ved begge museene.

UiO er i ferd med å leie inn ekstern rådgivning til å bistå til gjennomgang av mulige tiltak, innføring av valgte tiltak og fra et objektivt ståsted bidra til å sikre at forretningsvirksomheten gir en fornuftig økonomisk avkastning i fremtiden.

UiO har også besluttet at museene i løpet av 2 tertal 2012 skal revideres m.s.p. å avdekke at mangler er utbedret og nye rutiner tilfredsstillende innarbeidet. Revisjonen er tenkt gjennomført at UiO's egen Enhet for Intern Revisjon.

## Organisering - samarbeid

*Revisjonen ber opplyst om UiO har vurdert eventuelle fordeler med en større grad av samarbeid rundt driften av sine butikker.*

UiO vurderer at det ligger fordeler i et bredere grunnlag for samarbeid mellom museene i driften av butikkene. Museene er forberedt på økt samarbeid, og ser umiddelbare fordeler knyttet til bl.a. utvikling av felles rutiner, kompetanseoverføring og samkjøring av felles kassasystem og billettløsninger. Et slikt samarbeid vil fremover også være et krav fra universitetsledelsen.



**Universitetsdirektøren**  
Postadr.: Postboks 1072 Blindern, 0316 Oslo  
Kontoradr.: Lucy Smiths hus,  
Problemveien 7, 9. et., 0313 Oslo

Telefon: 22 85 63 01  
Telefaks: 22 85 44 42  
postmottak@admin.uio.no  
www.uio.no  
Org.nr.: 971 035 854

## Rutiner

*Revisjonen anser at NHM har mangelfulle skriftlige rutiner for kontantsalg.*

UiO og NHM erkjenner mangelfulle skriftlige rutiner for kontantsalg og en revidering av disse er nå i gang. Rutiner for kontantsalg ansees som nødvendig, selv om et fåtall personer er involvert og rutiner for kasse og kasseoppgjør foreligger allerede. Disse er utformet av daværende seksjonsleder for utadrettet virksomhet, og er datert 14. nov 2008. Rutinene ble sendt til Riksrevisjonen v/Rune Wilhelmsen pr mail 21.12.2011.

*Revisjonen kan ikke se at KHM har utarbeidet rutiner for kasserer i butikkene.*

Det foregår kontantsalg ved til sammen fem kasser ved Vikingskipshuset (VSH) og Historisk museum (HM). To i entrekassen ved VSH, to i butikken ved VSH og en ved butikken/billettsalget i HM. Rutinene for disse er samlet i tre ulike rutinehåndbøker, en for entrekassen ved VSH, en for museumsbutikken ved HM og en for butikk-/billettsalget ved HM. Håndbøkene inneholder rutiner og skjematikk for alle deler av kontanthåndteringen. Det vil i tiden fremover være særlig fokus på forbedring av håndbøkene for museumsbutikkene; nye versjoner skal testes ut og kvalitetssikres i løpet av sommersesongen 2012. Butikk-/salgspersonalets arbeid med kontanthåndtering inngår forøvrig i en større saksbehandlingsskjede der annet personal i KHMs sentrale økonomiadministrasjon ivaretar avstemming og kontering av dagsoppgjørene fra salgspunktene. Dette personalet innehar derfor også en viktig funksjon i internkontrollen.

## Fysisk sikring

*Store deler av varebeholdningen er tilgjengelig for samtlige som har tilgang til museene etter stengt tid, og ved Vikingskipsmuseet er det heller ikke mulig å låse av arealet der safer oppbevares.*

### NHM

Det har vært søkt flere løsninger på å etablere butikkene ved NHM i arealer som fysisk lar seg låse av, men det har av bevaringsmessige hensyn pr i dag ikke kommet til en fullgod endelig løsning. Det mest kostbare vareutvalget ved NHM er imidlertid låst inn i egne glassmontre, og det er ingen varer med enhetspris på over kr 300,- som nå ligger åpent fremme. I forbindelse med totalrehabilitering av museene er det tegnet ut forslag til nye butikker. Et forslag fra NHMs side har vært å samle butikkene i et nytt tverrbygg mellom de ulike museene hvor det etableres en felles inngang for begge museer og samtidig en felles butikk. Etablering av det opprinnelig ønskete tverrbygg er satt på vent, men det sees nå på mulighetene til et midlertidig tverrbygg, eller eventuelt en intern relokalisering av butikken og knytte den sammen med et eget informasjonssenter i Palmehuset. Dette vi i så fall vil kunne løse problemet med å låse av hele butikken ved stengt tid.

## KHM

De fysiske rammebetingelsene for butikkvirksomheten ved Vikingskipshuset er i utgangspunktet ikke ideelle. Det er således mangler både når det gjelder logistikk, plassforhold, betingelsene for vareeksponering og salg, og - i noen grad - sikringsforholdene. På lengre sikt kan dette kun gis en tilfredsstillende løsning gjennom tilleggsbygg og/eller ombygginger.

I forhold til dagens situasjon må det for VSH skilles mellom hovedetasje og kjeller:

Hovedetasje: Varene i museumsbutikken ved Vikingskipshuset (VSH) er dels eksponert i montre og åpne hyller ute i publikums-/utstillingsarealene, dels gjennom en glassdisk som kun kan betjenes av personalet fra innsiden av selve butikken. De mest verdifulle varene (smykker m.v.) er sikret på denne måten. Etter museets stengetid (kl. 16.00/18.00), og etter at personalet i butikk og entrekasse har avsluttet arbeidet med dagsoppgjørene (maks 1 time etter stengetid), foretar Teknisk avdeling og/eller ansvarlig vekterfirma avlåsning, sikring og alarmering av hele museets hovedetasje.

"Tilgjengelighet av varebeholdningen etter stengetid" er følgelig ingen aktuell problemstilling for varene som er eksponert i selve butikkarealene.

UiO og KHM er enige i at sikringen av varer og kontanter innenfor åpningstiden kan ha et forbedringspotensial. Det ble 8. mars 2012 foretatt en felles befaring mellom KHM og Teknisk avdeling ved sikkerhetsrådgiver og områdeleder, for å vurdere aktuelle tiltak. Det var enighet om følgende:

Flytting av museumsbutikkens safe i butikklokalet slik at synligheten fra butikkens inngangsdør blir borte. Status: gjennomført.

Utskifting av dører til butikk og entrekasse og montering av elektroniske kortlesere m/kode. Status: til vurdering.

Spørsmålet om nye dører/kodelås inn til butikk og entrekasse må vurderes ut fra kost/nytte, og må bl.a. vurderes opp mot det faktum at 2-4 profesjonelle vektere til enhver tid oppholder seg i umiddelbar nærhet til aktuelle salgspunkter.

Kjelleretasje: Butikkens hovedlager under museets "Tunefløy" er sikret gjennom ståldør m/kodelås som kun butikkpersonalet og TAs personale har tilgang til. Det finnes i tillegg enkelte del- og supplementslagre. Alle disse er avstengt gjennom skallsikring med kodelås i forhold publikum og andre eksterne, men et fåtall KHM-ansatte med fast arbeidsplass i kjelleren (4-5 personer) passerer daglig forbi aktuelle delelagre.

KHM vurderer sikkerhetsrisikoen ved dette som relativt liten, men vil likevel vurdere tiltak for ytterligere sikring, bl.a. gjennom montering av sikkerhetslåser der dette er praktisk mulig.

## Oppbevaring av kontanter

*Riksrevisjonen ber UiO vurdere om kassebeholdningen ved Vikingskipshuset i enkelte tilfeller kan overskride den angitte øvre beløpsgrense.*

Utfordringen med overskridelse av kassebeholdning kan løses ved bestilling av daglig avhenting av kontanter fra NOKAS i høysesong. KHM vil innhente priser fra NOKAS på dette, og beslutte saken i samråd med UiO sentralt.

## Billettsalg

*Vi ber om UiOs vurdering av billettsystemet ved NHM.*

Billetteringssystemet ved NHM og rutineene rundt dette har dessverre vært mangelfulle. Kvittering på kjøpte billetter kan i dag skrives ut, men har i liten grad vært benyttet fordi besøkende tildeles klistremerker som bevis på betaling. I all hovedsak er det unummererte adgangstegnet et bevis på at man har betalt, for så å kunne gå fritt mellom museene, da inngangspenger gjelder for både Zoologisk og Geologisk.

NHM hadde den 8. mars et møte med systemleverandøren av kassesystemet for å se på mulighetene for en bedre dokumentasjon på kjøpt billett. Vi vil på bakgrunn av dette nå foreta en rask omlegging av rutineene hvor dagens klistremerker erstattes med kvittering fra kassesystemet.

Vår eksisterende kvitteringsskriver vil i den forbindelse programmeres til å printe en kvittering for hver billett, hvor voksen, barn etc. angis, og hvor det i tillegg gis en sluttkvittering på hva som er betalt totalt. Billettene forevises for kontroll ved inngang i museene.

På lengre sikt vil en mer omfattende endring av billetthåndteringssystemet måtte sees i sammenheng med en eventuell samlokalisering av butikkdriften og overgang til nytt kassasystem.

## Identifisering av kasser

*Riksrevisjonen på peker at ikke alle salg kan spores tilbake til en enkeltperson dersom det skulle være behov for det. Dette medfører økt risiko for misligheter, siden transaksjoner ikke kan spores tilbake til den som har foretatt den. Sporbarhet vil også kunne forhindre uberettiget mistanke.*

NHM har ikke hatt en praksis hvor den enkelte kasserer identifiseres i systemet, men vil nå legge om rutineene på dette området. Det anskaffes to nye kortlesere (en til hver butikk) og i samarbeid med kassasystemleverandøren startes det nå med å registrere den enkelte selger i kassesystemet, og dette testes ut i løpet av mars måned. NHM sørger i tillegg for å få på plass nye brukerveiledninger til kassabetjeningen og systemdokumentasjon fra leverandøren.

KHM har iverksatt tiltak som kan sikre den ønskede sporbarhet av kassererne. På kort sikt er det innført et system hvor hver ansatt må slå inn navn og kodennummer for å få tilgang til kassen.

På litt lengre sikt vil et system, forutsetningsvis med identifikasjon ved hjelp av elektroniske kodekort tilstribes etablert, og da i tilknytning til den planlagte oppgradering av butikksoftwaren "DataNova".

KHMs hovedutfordring er at stor pågang av turister tidvis kan skape kassakø, stressituasjoner og salgstop. Rutinene må derfor i tillegg til å ivareta behovet for sikkerhet og sporbarhet være slik innrettet at salgsarbeidet kan gjennomføres på en effektiv og fleksibel måte. Vi har tro på at forbedrede løsninger kan etableres gjennom nevnte oppgradering.

### **Betaling med utenlandsk valuta**

*Revisjonen er informert om at det oppstår mye feil ved Vikingskipshuset i forbindelse med betalinger i utenlands valuta, da kassesystemet ikke er tilpasset dette.*

Bruk av utenlandsk valuta som betalingsmiddel resulterer bl.a. i mye feilslag og retur på kassene. Dette problem vil i stor grad kunne bli løst gjennom tidligere nevnte oppdatering av softwaren for kassesystemet. Løsningen består bl.a. i at valutaen som kunden vil betale med kommer fysisk opp på kasseskjermen og bevisstgjør betjeningen visuelt på hva han/hun faktisk handler med. Dersom betjeningen slår feil, er det mulig å slette for nytt innslag.

### **Sletting av retur i kassesystemet**

*Riksrevisjonen har kontrollert sletting og returer i kassesystemet hos museene og har etterspurt relevante rapporter fra kassesystemet.*

#### **NHM**

*Riksrevisjonen stiller spørsmål til om det er behov for økt systemkompetanse, og mener det bør gjennomføres interkontroll når det gjelder sletting av og retur av varer i kassesystemet.*

Retur i kassesystemet har ikke vært i bruk, men funksjonaliteten ("knappen") ligger der. Rapport for 2011 viser ingen returer, så her er det snakk om opplæring og brukerveiledning.

Rutiner for sletting av varer, enten ved avdekking av svinn eller brekkasje er planlagt og en del av den nye butikksjefens ansvar å følge opp. NHM har ikke i tilstrekkelig grad fulgt dette opp, men arbeider med å endre rutinene og tydeliggjøre en regel- og rutineoversikt.

Denne skal gjennomgås ved planlagt internmøtet 19. mars.

#### **KHM**

*Riksrevisjonen fremhever i sin rapport at omfanget av sletting og retur i KHMs kassesystem er svært høyt. Hovedårsaken til dette ligger i manglende funksjoner for prissjekk i systemet, som resulterer i at selgerne unødig har slått inn og deretter slettet varer for å sjekke prisene. Dette vanskeliggjør interkontroll og oppfølging av sletting av varer i kassesystemet.*

UiO og KHM er enig i at dette er utilfredsstillende, og har iverksatt følgende løsninger:

På kort sikt er det etablert en midlertidig løsning med prisopplysning på hver eneste tast i systemet. Eksempel: der det tidligere sto "Vikingring" står det nå "Vikingring kr. 59,-". I tillegg er

det foretatt en katalogisering og systematisering av varebeholdningen, slik at det er enklere å søke på varegrupper. Det er også laget et skille mellom varer med eller uten strekkoder. På litt lengre sikt vil det foretas en oppgradering av kassesystemet og bli etablert en egen "pristast" hvor alle priser kan sjekkes direkte.

## **Svinn**

*På bakgrunn av funn i revisjonen ønsket riksrevisjonen å gjennomføre en mer detaljert kontroll av svinn (registrert og uregistrert) ved museumsbutikkene i 2011. Denne kontrollen lot seg ikke gjennomføre, verken ved KHM eller NHM.*

*Riksrevisjonen ber UiO opplyse om svinn vies tilstrekkelig oppmerksomhet ved driften av museumsbutikkene.*

### **NHM**

Her skyldes det omtalte manglende intern kompetanse til å skrive ut rapporter fra kassesystemet.

Den manglende interne kompetansen til å ta ut relevante rapporter fra kassesystemet som Riksrevisjonen viser til, er grepet fatt i. Det er i den forbindelse gjennomført møte og opplæring med systemleverandør den 8. mars. Det er i tillegg planlagt som en del av de nye rutinene å gjennomføre varetellinger i utvalgte varegrupper hver måned (i tillegg til minimum en fullstendig telling årlig).

NHM vil i tillegg vurdere å gå til anskaffelse av kontantmottaks-apparater (Cashguard) for automatisk håndtering av kontanter og sedler, men vil se dette i forhold til en kost-nytte vurdering med tilhørende risikovurdering.

### **KHM**

Det erkjennes at resultatet av varetellingen for KHM's museumsbutikker ikke tilfredsstillende. Tellerresultatet viser avvik mellom det fysiske lageret og lagerbeholdningen som er registrert i kasse-/lagerstyringssystemet.

Hovedårsaken til dette er svikt i den løpende innregistreringen i systemet ved varemottak.

Rutinene for dette er nå gjennomgått og innskjerpet. KHM har i tillegg etablert et nytt og sikrere grunnlag for lagerstyringen med basis i det fysiske tellerresultatet pr. 31.12.11.

Rutinen er at alle nyankomne varer skal registreres i systemet fortløpende. KHM erkjenner at det kan ha vært et fysisk svinn i 2011. Å fastslå størrelsen på et eventuelt svinn, kan kun gjøres ved en fullstendig gjennomgang av varefakturaene. Dette vil være en ressurskrevende gjennomgang, og det er per i dag fortsatt til vurdering om det skal gjennomføres.

Med hilsen

Gunn-Elin Aa. Bjørneboe  
Universitetsdirektør

Marianne Gjesvik Mancini  
Økonomidirektør

Kopi  
Kunnskapsdepartementet