

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse till kommunstyrelsen

Datum:
2026-01-13

Diarienummer:
KSN-2025-01835

Handläggare:
Helena Bovin

Svar på motion om turistcentrum i Stadshuset och Stora torget från Lina Hamberg (UP)

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen förslår kommunfullmäktige

1. **att** besvara motionen med föredragning i ärendet.

Ärendet

Lina Hamberg (UP) föreslår i en motion väckt 26 maj 2025:

- att Uppsala kommun sätter upp synliga informationsskyltar vid Resecentrum med hänvisning till en närliggande turistinformation,
- att ett bemannat turistcentrum etableras i nära anslutning till Resecentrum eller vid Stora torget, och
- att personalen i turistcentrum är utbildade turistinformatörer med god kännedom om Uppsala och dess utbud av attraktioner, och
- att personalen i turistcentrum också arbetar löpande med frågor som inkommer till kontaktcenters mejladress uppsala.kommun@uppsala.se.

Beredning

Ärendet har beretts av Destination Uppsala AB i samarbete med kommunledningskontoret.

Föredragning

Turism och besökare är viktiga för Uppsala året runt. De olika segmenten, möten och evenemang samt affärs- och privatresande, kompletterar varandra och bidrar med betydelsefulla intäkter och utvecklingsmöjligheter för den lokala besöksnäringen, vilket är en av Uppsalas fyra fokusbranscher. Under 2024 uppgick antalet gästnätter i

kommersiella boenden till 786 000 i Uppsala, vilket visar på en fortsatt stark efterfrågan.

I flera år har Uppsalas InfoPoints levererat ett gott värdskap och mottagande till de besökare som söker information eller en karta på plats i Uppsala. Ett komplement till digitala kanaler och funktioner. Det finns sju stycken InfoPoints i Uppsala med ett uttalat uppdrag att möta besökare, vilket regleras i ett samarbetsavtal. Dessa InfoPoints är:

- Kontaktcenter, Uppsala Stadshus
- Uppsala Konsert & Kongress (UKK)
- Katedralkaféet (Domkyrkan)
- Uppsala konstmuseum, Uppsala slott
- Upplandsmuseet
- Fyrishov
- Gamla Uppsala museum

Sommartid samarbetar Destination Uppsala (DUAB) utöver detta även med Centrum för AMP på Forumtorget som en ”pop-up InfoPoint” med ytterligare närvaro och värdskap på en bemannad plats där många passerar. DUAB genomför regelbundet utbildningstillfällen med personal på respektive InfoPoint samt brett för företag i besöksnäringen samt förser dem med löpande underlag och fakta om aktuella besöksmål, evenemang och händelser, för att de på bästa sätt ska kunna tipsa vidare i mötet med besökare, både nationella och internationella. InfoPoints förses även med ett basutbud av material, så som Uppsalakartan (Map of Uppsala).

Uppsala kommuns Kontaktcenter är utöver sitt uppdrag som InfoPoint första linjen in för både e-post och telefonsamtal till kommunen, och besvarar dessa i hög utsträckning. Vid behov kopplas samtal eller e-post vidare i organisationen, i linje med Kontaktcenterens grunduppdrag.

Vid Resecentrum finns tre olika informationsskyltar med karta samt hänvisning till Uppsalas sju Info Points samt till ett urval av de viktigaste besöksmålen. Dessa informationsskyltar är placerade på väg ut ur tunneln på vardera sida, samt en vid utgångarna på övre plan. Under våren 2025 kompletterades dessa informationsskyltar med skyltning på ytterligare platser i Uppsala (Domkyrkoplan, Stora Torget, Celsiustorget, St Eriks torg). Undersökningar med besökare görs regelbundet under sommartid för att följa upp arbetet.

Sammanfattningsvis bedömer Destination Uppsala att det nuvarande upplägget med InfoPoints fungerar väl och möter dagens behov. Förslagen i motionen bedöms därför inte vara motiverade, och motionen anses därmed besvarad

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt med föreliggande förslag till beslut.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 13 januari 2026
- Bilaga, Motion om Turistcentrum vid Resecentrum och Stora Torget av Lina Hamberg (UP)

Kommunledningskontoret

Birgitta Pettersson
Stadsdirektör

Ingela Hagström
Biträdande stadsdirektör
och utvecklingsdirektör



2025-05-06

Motion om Turistcentrum i Stadshuset och Stora torget

Uppsala hade tidigare ett turistinformationscentrum som fungerat som en central kontaktpunkt för besökare. När denna turistinformation togs bort saknas en bra fysisk plats som erbjuder turister mänsklig rådgivning. Idag saknas det en tydlig vägledning till ett fysiskt turistcentrum när resenärer anländer till Resecentrum. I till exempel Stockholm finns ett sådant i Centralstationen. Utöver möjlig vägledning på Internet behövs en fysisk och bemannad plats för turistinformation sju dagar i veckan. Med fördel kan några av kommunens resurser idag kopplade till kommunikation ersättas med finansiering av turistguider i ett turistcentrum. Även om digitala lösningar som appar och webbplatser finns tillgängliga genom Destination Uppsala, är fysisk och synlig information fortfarande viktigt, särskilt för internationella turister och av respekt för människor som av olika anledningar inte har digital vana.

Det nuvarande obemannade informationsstället i Stadshuset är okänt för många och svårt att hitta. Enligt statistik från Tillväxtverket noterades cirka 244 300 gästnätter i Uppsala kommun under sommaren 2023, vilket motsvarar ungefär 1 gästnatt per invånare. Detta är betydligt lägre än exempelvis Östhammars kommun, som hade 4,8 gästnätter per invånare under samma period. Uppsala har en stor turistpotential. För att utnyttja den potentialen krävs en heltäckande turiststrategi där vi anser att digital vägledning behöver kompletteras med personlig service.

Organisatoriskt är det lämpligt att denna roll kopplas till kommunledningskontorets kontaktcenter eller Destination Uppsala.

Jag yrkar:

att Uppsala kommun sätter upp synliga informationsskyltar vid Resecentrum med hänvisning till en närliggande turistinformation,

att ett bemannat turistcentrum etableras i nära anslutning till Resecentrum eller vid Stora torget, och

att personalen i turistcentrum är utbildade turistinformatörer med god kännedom om Uppsala och dess utbud av attraktioner, och

att personalen i turistcentrum också arbetar löpande med frågor som inkommer till kontaktcenters mejladress uppsala.kommun@uppsala.se .

Lina Hamberg

Ledamot

Utvecklingspartiet demokraterna