

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse till kommunfullmäktige

Datum:
2026-02-09

Diarienummer:
KSN-2025-01835

Handläggare:
Helena Bovin

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

Kommunstyrelsens förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

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. Kommunstyrelsen behandlade ärende den 3 februari 2026.

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 Info Points 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 9 februari 2026
- Bilaga 1, Motion om Turistcentrum vid Resecentrum och Stora Torget av Lina Hamberg (UP)
- Bilaga 2, Protokollsutdrag från kommunstyrelsen 3 februari 2026.

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

§ 25

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

KSN-2025-01835

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

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

Sammanfattning

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 .

Beslutsunderlag

- Arbetsutskottets förslag 27 januari 2026 § 22
- Tjänsteskrivelse daterad 13 januari 2026
- Bilaga, Motion om Turistcentrum vid Resecentrum och Stora Torget av Lina Hamberg (UP)

Yrkanden

Therez Almerfors (M) yrkar bifall till att-sats 1 i motionen.

Ehsan Nasari (C) yrkar bifall till att-sats 1-3 i motionen samt att att-sats 4 ska besvaras.

Jonas Segersam (KD) yrkar bifall till motionen.

Beslutsgång

Ordföranden ställer arbetsutskottets förslag att besvara motionen mot Jonas Segersam (KD) med fleras yrkande att bifalla densamma och finner att kommunstyrelsen bifaller arbetsutskottets förslag att besvara motionen.

Reservationer

Närvarande ledamöter (M) reserverar sig mot beslutet med följande motivering:
Uppsala är en fantastisk stad för oss som bor här men även för personer som besöker den. Att skapa bättre möjligheter för turister och besöker att få information om vad vår stad har att erbjuda är önskvärt. Vi är däremot inte säkra på att det som föreslås i motionen är helt rätt väg att gå men valde att bifalla den första att-satsen.

Jonas Segersam (KD) reserverar sig mot beslutet med följande motivering:
Det borde finnas ett tydligt uppdrag att receptionen i stadshuset även fungerar som turistinformation i linje med förslagen i motionen. Det är naturligtvis bra om den personal som har detta ansvar också kan bistå i den övriga verksamheten i kontaktcentret när det saknas besökare som efterfrågar turistinformation. Uppsala behöver bli betydligt bättre på att välkomna och informera besökare och därför yrkade vi bifall till motionen.

Maria Rosander (SD) reserverar sig mot beslutet med följande motivering:
Uppsala är en storstad med en ett brett utbud av kultur, historia och sevärdheter. Uppsala aspirerar på att bli ett besöksmål i världsklass och som skall locka turister från hela världen. För att denna ambition skall bli verklighet menar vi att det är nödvändigt att staden har en egen turistbyrå. En fast plats för att samordna informationsspridning, aktiviteter och service. Det räcker inte med digitala tjänster och de avskalade infopunkterna som staden har. En fast plats ger en bättre helhetsupplevelse, samordnar stadens turism och ökar tillgängligheten för de som inte är insatta i stadens turismsservice.

Särskilda yttranden

Ehsan Nasari (C) lämnar följande särskilda yttrande:
Centerpartiet instämmer i att en bemannad och centralt placerad kontaktpunkt för turister skulle vara en viktig åtgärd för att öka tillgängligheten för Uppsalas sevärdheter. Uppsala har ett mycket rikt utbud av historiska sevärdheter, natursköna miljöer och kulturella upplevelser. Detta är något vi borde vara stolta över.

Stefan Hanna (UP) lämnar följande särskilda yttrande:
Utvecklingspartiet demokraterna, UP, anser inte att det är klokt att förlita sig på digitala tjänster för att säkerställa god turistinformation och bra turistservice. I till exempel

Kommunstyrelsen
Protokollsutdrag

Datum:
2026-02-03

Stockholms central finns en Turistbyrå som både vägleder besökare men också säljer möjliga aktiviteter som kan passa besökares intressen. En Turistbyrå handlar om att på platser där det strömmar mycket folk hjälpa till med försäljning av allt som den lokala besöksnäringen erbjuder. Inte minst bidrar en liknande plats med människa till människa vägledning och tips av intresse. En utmärkt plats för att också sprida en positiv serviceanda.

Det är till exempel beklämmande med informationsvagnen i Stadshuset. Det är lika beklämmande med "turistinformationen" vid Domkyrkan. Den ligger inte ens i anslutning till Domkyrkans affär som många besöker utan i Katedralkaféet som har ett jämförelsevis mycket litet besöksstryck.