

**Utlåtande 2009:52 RI (Dnr 305-1619/2008)**

## **Bättre information för turister**

**Motion av Åsa Hagelstedt (v) (2008:53)**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande  
Motion (2008:53) av Åsa Hagelstedt (v) om bättre information för turister  
anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i detta utlåtande.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Åsa Hagelstedt (v) har i en motion (2008:53) föreslagit att staden bör satsa på bättre information på engelska och tydligare skyltning till turist- och evenemangsställen.

Motionären föreslår att Stockholms stad tillsammans med SL, Vägverket och andra berörda instanser verkar för förbättrad information på engelska och en tydligare skyltning till stadens sevärdheter och evenemangsarenor.

### *Beredning*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

*Stadsledningskontoret* anser att Stockholm redan idag bedriver ett arbete med att förbättra informationen för turister och engelsktalande via olika nämnder och bolag. Detta sker redan idag i samarbete med SL, Vägverket och andra instanser.

### *Mina synpunkter*

Jag instämmer med motionären om att det är viktigt att vi satsar på bra och tydlig information till alla dem som besöker Stockholm. En viktig förutsättning för en långsiktigt positiv utveckling för Stockholm som besöksdestination är en väl fungerande turistservice. Stockholm Visitors Board tillhandahåller turistservice som vänder sig till både nationella och internationella besökare, företagare och stockholmare. Stockholms helårsöppna turistbyrå, Stockholm Tourist Centre, är utformad för att möta besökarnas höga krav på service och information och förmedlar visionen av en betydelsefull upplevelse och mötesplats. Stockholm Visitors Board bistår också Luftfartsverket (LFV) i arbetet med driften av Arlanda Visitor Center.

Som en del av det strategiska arbetet för att Stockholm ska bli norra Europas ledande besöksdestination finns Stockholmspanelen, ”en virtuell turistbyrå”. Stockholmspanelen är en interaktiv informationsstation med digitala tjänster och finns idag på platser som Arlanda, Centralstationen, Cityterminalen, på hotell, museer och attraktioner, samt i Stadshuset och i ett flertal kommunhus i länet. Målet är att det ska finnas 500 Stockholmspaneler utplacerade i regionen som hjälper besökare, företagare och stockholmare med information. I dagsläget finns drygt 300 Stockholmspaneler på strategiska platser i stockholmsregionen och informationen ges på svenska och engelska.

Via Stockholmspanelerna har besöksservicen utökats genom en LiveChat-tjänst där besökarna kan ställa frågor och få svar direkt på plats av turistinformatörerna. På LiveChat-tjänsten kan även en dialog på andra språk, utöver svenska och engelska, föras beroende på vilka språk som turistinformatören behärskar.

Turistservice ansvarar för auktorisering av stockholmsguider, skärgårdsguider och naturguider samt legitimering av taxiguider. I Stockholm finns idag cirka 430 auktoriserade och aktiva guider som tillsammans behärskar 30 olika språk.

Staden bedriver därutöver via olika nämnder och bolag ett arbete med att förbättra informationen för turister och engelsktalande. Detta sker redan idag i samarbete med SL, Vägverket och andra instanser. Trafik- och renhållningsnämnden som har huvudansvaret för skyltningen i staden, samarbetar exempelvis med Vägverket i projekt för att förbättra strategisk skyltning. SL ropar från och med sommaren 2008 ut namnen på stationerna på engelska och har satt upp nya informationstavlor på Centralstationen på engelska.

Avslutningsvis vill jag säga att arbetet med turistservicen i Stockholm ständigt kan utvecklas och förbättras.

## *Bilaga*

Motion (2008:53) av Åsa Hagelstedt (v) om bättre information för turister

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarrådet *Yvonne Ruwaida* (mp) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta att

1. i huvudsak godkänna borgarrådets förslag
2. återinrätta en bemannad informationscentral och hotellbokningsservice på centralstationen
3. anföra följande:

Om Stockholm har ambitionen att bli norra Europas ledande besöksservicedestination så finns en hel del kvar att göra. Den virtuella turistbyrå som idag finns på bl a Centralstationen är inte tillräcklig för att möta turisternas behov. Det är självklart att det i en storstad som Stockholm även ska finnas en bemannad informationscentral och hotellbokningsservice med personlig service för de turistströmmar som årligen besöker Stockholm. Miljöpartiet anser att den bör återinrättas.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Det är glädjande att finansborgarrådet instämmer med motionären att det är viktigt att vi satsar på bra och tydlig information till alla de som besöker Stockholm. Som finansborgarrådet också och mycket riktigt understryker så kan arbetet med turistservicen ständigt utvecklas och förbättras. Målet att det ska finnas 500 s.k. stockholmpaneller är bra. Idag finns drygt 300 paneler på strategiska platser i staden. Vidare har SL satt upp nya informationstavlor på centralstationen på engelska. I det fortsatta arbetet med att förbättra turistservicen får dock inte platser utanför innerstaden glömmas bort.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion (2008:53) av Åsa Hagelstedt (v) om bättre information för turister anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i detta utlåtande.

Stockholm den 4 mars 2009

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

*Ylva Tengblad*

**Reservation** anfördes av *Emilia Hagberg* (mp) med hänvisning till reservationen av (mp) i borgarrådsberedningen.

**Särskilt uttalande** gjordes av *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Åsa Hagelstedt (v) har motionerat om att staden bör satsa på bättre information på engelska och tydligare skyltning till turist- och evenemangsställen.

Motionären föreslår att Stockholms stad tillsammans med SL, Vägverket och andra berörda instanser verkar för förbättrad information på engelska och en tydligare skyltning till stadens sevärdheter och evenemangsarenor.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 10 september 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Att leva upp till visionen om ett Stockholm i världsklass 2030 och varumärket ”The Capital of Scandinavia” kräver god skyltning och information till icke-svensktalande boende och besökare. I och med en ständigt ökande befolkning och antal besökare blir detta arbete extra viktigt.

Staden bedriver via olika nämnder och bolag ett arbete med att förbättra informationen för turister och engelsktalande. Detta sker redan idag i samarbete med SL, Vägverket och andra instanser.

Trafik- och renhållningsnämnden som har huvudansvaret för skyltningen i staden, samarbetar exempelvis med vägverket i projekt för att förbättra strategisk skyltning. SL ropar från och med sommaren 2008 ut namnen på stationerna på engelska och har satt upp nya informationstavlor på centralstationen på engelska.

Stockholm Visitors Board arbetar kontinuerligt med att göra Stockholm mer attraktivt för besökare. Exempelvis är bolaget med i projektet ”Brun-vit skyltning”, tillsammans med Trafik- och renhållningsnämnden för att underlätta för turister att hitta till de två världsarven i länet, Skogskyrkogården och Drottningholm. Dessutom arbetar man med informationstavlor längs de stora infartslederna till Stockholm.

Stadsledningskontoret ansvarar för visningarna av stadshuset, ett av staden populäraste besöksmål, och kan understryka behovet av god skyltning och information. Kontoret arbetar aktivt med att underlätta för de dryga 300 000 besökare när det gäller skyltning och information. Exempelvis finns ”levande skyltar” i form av turistvärdar som under högsäsong finns inne i stadshuset, utanför stadshuset samt i tornet. Dessutom har stadsledningskontoret genomfört en förbättrad och enhetlig skyltning av stadshuset från och med sommaren 2008.

Stadsledningskontoret föreslår därför att motion 2007:53 ”Om bättre information för turister” av Åsa Hagelstedt (v) anses besvarad med hänvisning till vad som sägs i kontorets tjänsteutlåtande.



## KOMMUNFULLMÄKTIGE

### Motioner

2008:53

2008:53

#### **Motion av Åsa Hagelstedt (v) om bättre information för turister**

*Dnr 305-1619/2008*

Stockholm ska enligt beslut av den borgerliga majoriteten vara ”The Capital of Scandinavia”. Men trots detta är det många gånger svårt att vara turist, eller icke-svensktalande nyinflyttad i vår stad. Jag vill därför att staden satsar på bättre information på engelska och tydligare skyltning till turist- och evenemangsställen.

I många andra världsstäder finns information på engelska i kollektivtrafik. Men i Stockholm är både skyltar och utrop på svenska. Endast flygbussar och Arlandaexpress ger information på engelska men när man sedan ska fortsätta sitt resande inom staden tvingas man som turist eller icke-svensktalande nyinflyttad att fråga sig fram. Det borde ingå i satsningen på att bli en än mer attraktiv stad att staden påverkar SL och andra verksamheter till att informera även på engelska.

Det är heller inte lätt att hitta till ställen i Stockholm. För turister från andra delar av landet är det svårt att hitta till ställen som Globen, Riksdagen, Stads- huset och Slottet då skyltningen enbart förekommer på några få ställen. Till- sammans med vägverket borde en sådan skyltning kunna förbättras.

Jag föreslår därför fullmäktige besluta

- att Stockholms stad tillsammans med SL, Vägverket och andra berör- da instanser verkar för förbättrad information på engelska och en tydligare skyltning till stadens sevärdheter och evenemangsarenor.

Stockholm den 16 juni 2008

*Åsa Hagelstedt*