



# Käyttäjätyytyväisyysraportti

*Mitä käyttäjät ajattelevat Hoplrista,  
sovelluskokemuksesta ja arvoistamme?*

**Syyskuu 2025**



|                                                                  |          |
|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Tiivistelmä .....</b>                                         | <b>2</b> |
| <b>Naapuruston tarinat: Hoplrin konkreettinen vaikutus .....</b> | <b>3</b> |
| <b>Alusta asukkaille ja asukkaiden voimin .....</b>              | <b>4</b> |
| Korkea käyttäjätyytyväisyys .....                                | 4        |
| Laaja käyttö ja hyvät sovellusarviot .....                       | 5        |
| Tyytyväisistä käyttäjistä aktiivisiksi suosittelijoiksi .....    | 6        |
| Turvallisuus ja luottamus perustana .....                        | 7        |
| Yksityisyyttä ja mainoksettomuutta arvostetaan .....             | 7        |
| Luotettava vaihtoehto valtavirran somelle .....                  | 8        |
| Yhteenkuuluvuuden ja keskinäisen avun moottori .....             | 9        |
| Verkon tervehdyksistä kasvokkain kohtauksiin .....               | 9        |
| Naapuriapu liikkeelle .....                                      | 9        |
| Sosiaalisen verkoston vahvistaminen kunnassa .....               | 10       |
| Strateginen kumppani kunnallesi .....                            | 11       |
| Investointi sosiaaliseen infrastruktuuriin .....                 | 11       |
| Tutustu vaikutuksiin omassa kunnassasi .....                     | 11       |

## Tiivistelmä

Hoplr on Gentissä vuonna 2014 perustettu yhteiskunnallinen yritys. Sen selkeä visio on siirtää huomio yksilöstä paikallisyhteisöön. Tehtävämme on hyödyntää naapurustojen yhteistä voimaa väestön ikääntymisen, sosiaalisen osallisuuden ja asukasosallistumisen kaltaisissa haasteissa. Benelux-maiden johtavana naapurustoverkostona Hoplr toimii yli 250 kaupungissa ja kunnassa ja palvelee yli 1 000 000 kotitaloutta. Alusta tarjoaa suljetun, mainoksettoman ja turvallisen ympäristön, joka on GDPR:n ja ISO 27001:n mukainen. Asukkaat voivat pitää yhteyttä luottavaisin mielin.

### **Tämä käyttäjätyytyväisyysraportti vastaa seuraaviin kysymyksiin:**

- Ovatko Hoplrin käyttäjät tyytyväisiä sovellukseen ja sen toimintoihin?
  - Suosittelevatko käyttäjät sovellusta?
  - Mitä käyttäjät ajattelevat Hoplrin arvoista?

Raportti analysoi alustan toimintaa avoimesti pitkäaikaisen tyytyväisyyskyselyn pohjalta. Sitä täydentävät sovellusarviot, käyttäjätarinat, kolme poikkileikkauskyselyä ja Flanderin hallinnon kolmen vuoden välein toteuttaman Gemeente- en stadsmonitor -tutkimuksen aineisto.

Lyhyt tyytyväisyyskysely lähetetään kaikille uusille käyttäjille kolme kuukautta rekisteröitymisen jälkeen. Siinä arvioidaan odotusten täyttymistä, Hoplrin arvojen merkitystä ja suosittelemisluukkuutta sekä annetaan palautetta. Kysely aloitettiin vuonna 2021, ja siihen on vastannut yli 25 000 käyttäjää. Vastausaste on hieman alle 4 %. Kahdessa poikkileikkauskyselyssä vuosina 2021 ja 2022 satunnaisesti valituilta käyttäjiltä kysyttiin Hoplrin vaikutuksesta heidän elämäänsä naapurustossa: paikallisista suhteista, koetusta yhteenkuuluvuudesta ja sosiaalisesta tuesta. Vuonna 2021 osallistui 4 368 käyttäjää (vastausaste 7,8 %) ja vuonna 2022 yhteensä 3 186 (4,8 %).

### **Tulokset vahvistavat, että käyttäjät arvostavat tehtäväämme ja käyttökokemustaan.**

- Noin 74 % käyttäjistä on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Sovelluksen arviot ovat korkeat App Storessa (4,3) ja Google Playssa (4,4).
- Yksityisyys, mainoksettomuus ja yhteisön asettaminen etusijalle ovat arvostettuja arvoja, jotka erottavat Hoplrin valtavirran sosiaalisesta mediasta.
- Verkkoyhteydet muuttuvat todellisiksi kohtaamisiksi: 42 % käyttäjistä on tavannut uusia naapureita alustan kautta.
- Myönteinen kokemus näkyy NPS-suosittelemisindeksissä (+26 %). Asukkaat eivät ole vain käyttäjiä vaan yhteisöllisemmän naapuruston puolestapuhujia.

# Naapuruston tarinat: Hoplrin konkreettinen vaikutus

Lukujen ja tyytyväisyyspisteiden lisäksi Hoplrin onnistuminen näkyy naapureiden arjen vuorovaikutuksessa. Käyttäjien oma-aloitteisesti jakamat tarinat kuvaavat alustan vaikutusta yhteenkuuluvuuteen, keskinäiseen apuun ja yhteisön elämänlaatuun.

## Eristäytymisen kierteen katkaiseminen

Monille naapurustoverkosto on tärkeä yhteys ulkomaailmaan ja keino torjua yksinäisyyttä. Lindan tarina on vahva esimerkki:

*"Hopliin liittyminen on auttanut minua paljon, myös jatkotuen saamisessa. Olin vammaisuuteni vuoksi eristäytynyt enkä juuri päässyt ulos. Myös julkisen sosiaalipalvelukeskuksen OCMW:n työntekijät ovat ottaneet yhteyttä. Kiitos, että mahdollistitte tämän."*

- Linda

## Naapuriapua käytännössä

Hoplr aktivoi naapuruston sosiaalista pääomaa ja helpottaa avun pyytämistä ja tarjoamista. Apu ulottuu työkalujen lainaamisesta käytännön auttamiseen, kuten André kertoo:

*"Naapurit voivat auttaa toisiaan antamalla tavaroita, jotka muuten heitettäisiin pois, tai lainaamalla työkaluja, kuten tikkaita. Autoin itse naapuria valmistelevaan puutarhansa talveksi. Hän on 72-vuotias eikä pystynyt siihen. Näin naapuria autetaan. Ilman Hoplr:ia se ei olisi onnistunut."*

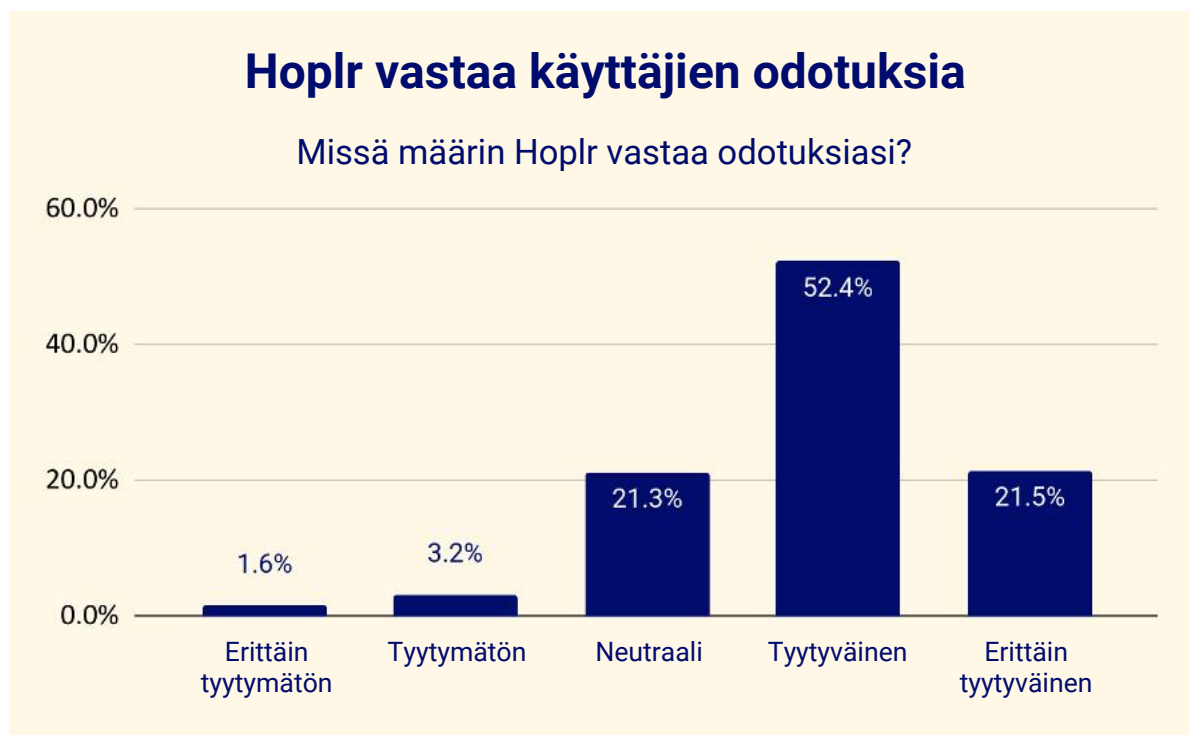
- André

## Alusta asukkaille ja asukkaiden voimin

Naapurustoverkoston menestyksen ratkaisevat viime kädessä sen käyttäjät. Toimiakseen Hoplrin on oltava työkalua enemmän: luotettu ja arvostettu osa yhteisöä. Aineistomme osoittaa asukkaiden vahvan tuen ja sen, että he ottavat alustan mielellään omakseen.

## Korkea käyttäjätyytyväisyys

Kolmen kuukauden käytön jälkeen asukailta kysytään kokemuksista. Vastaanotto on johdonmukaisesti myönteinen. Noin 74 % on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä siihen, miten Hoplr vastaa odotuksiin. Tyytyväisyys on lähteestä riippuen vähintään viestintä- ja media-alan tasolla<sup>1</sup> tai selvästi sitä korkeampi<sup>2</sup>. Tulos viittaa käyttäjäystävälliseen, merkitykselliseen ja naapuruston tarpeita palvelemaan alustaan.



Tyytyväisyys on pysynyt vuosien ajan 71,5 ja 76,5 prosentin välillä.

Sama näkyy sovelluskauppojen oma-aloitteissa arvioissa. Eräs käyttäjä kuvailee Hoplrin näin:

★★★★☆ Maartse buien - 22.7.2025

*Alkuperäinen: Een app die de verloren verbondenheid, in de huidige tijd, in je buurt kan stimuleren m.b.v. een veilige digitale omgeving. Ik raad het iedereen aan.*

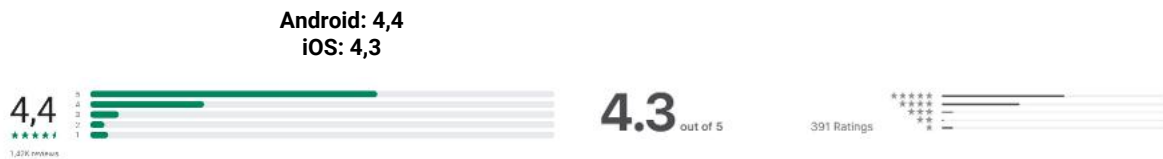
<sup>1</sup> <https://1flow.ai/blog/csat-benchmarks-industry>

<sup>2</sup> <https://www.retently.com/blog/customer-satisfaction-score-csat/>

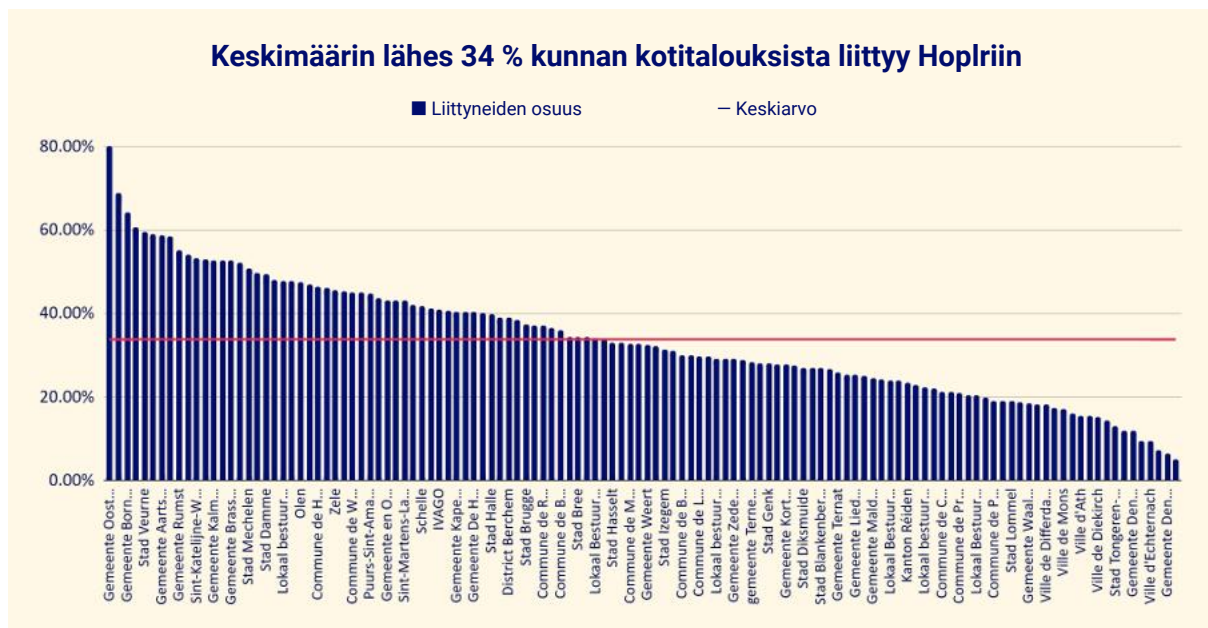
Käännös: "Naapurustoverkosto. Sovellus, joka voi palauttaa kadonnutta yhteisöllisyyttä omaan naapurustoon turvallisen digitaalisen ympäristön avulla. Suosittelee sitä kaikille."

## Laaja käyttö ja hyvät sovellusarviot

Tyytyväisyyttä tukevat myös käytännön havainnot ja käyttäytymistiedot. Hoplr saa korkeat arvostamat Google Playssa (4,4) ja Apple App Storessa (4,3)<sup>3</sup>.



Vielä tärkeämpää on laaja käyttöönotto kunnissa: keskimäärin 34 % kotitalouksista rekisteröity, ja korkeimmillaan osuus on jopa 81 %.

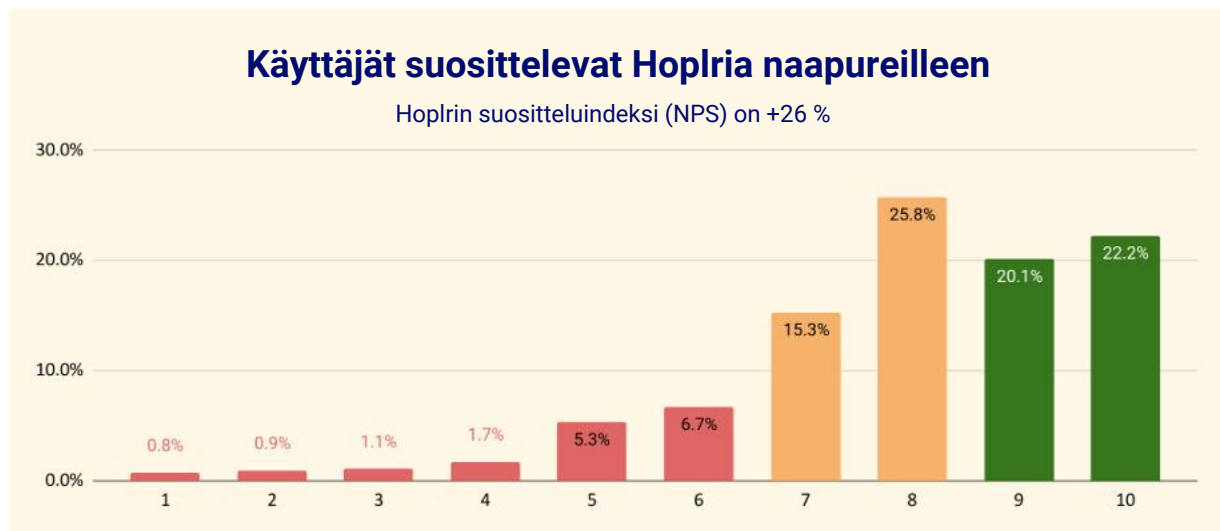


3 Arvosanat Belgian Google Play -kaupasta ja Belgian Apple App Storesta.

## Tyytyväisistä käyttäjistä aktiivisiksi suosittelijoiksi

Tyytyväisyyden lisäksi mittaamme halukkuutta suositella Hoplria naapureille, ystäville ja perheelle. Mittarina on kansainvälisesti käytetty asiakasuskollisuuden Net Promoter Score eli NPS.

Hoplrin NPS on +26 %. Positiivinen tulos tarkoittaa, että aktiivisesti suosittelevia asukkaita on selvästi enemmän kuin arvostelijoita. Tyytyväisistä käyttäjistä tulee lähettiläitä, jotka auttavat naapurustoverkostoa kasvamaan luontevasti ja kestävästi.



NPS-lukua 0-30 pidetään hyvänä<sup>4</sup>. Hoplrin tulos on samalla tasolla kuin someyritysten (25,3)<sup>5</sup> ja viestintä- ja media-alan (30)<sup>6</sup> keskiarvot. Suosittelevuus perustuu usein alustan tuomaan konkreettiseen apuun ja yhteyteen, kuten eräs käyttäjä kertoo:

★★★★★ Corrie Kleindijk - 5.8.2025

*Alkuperäinen: Ik heb al geregeld hulp kunnen bieden en ontvangen. Daarnaast is het een prettig medium om op de hoogte te blijven van dingen die spelen in de buurt.*

Käännös: "Olen voinut säännöllisesti tarjota ja saada apua. Lisäksi tämä on mukava tapa pysyä ajan tasalla naapuruston tapahtumista."

<sup>4</sup> <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

<sup>5</sup> <https://trustmary.com/nps-net-promoter-score/nps-by-industry/>

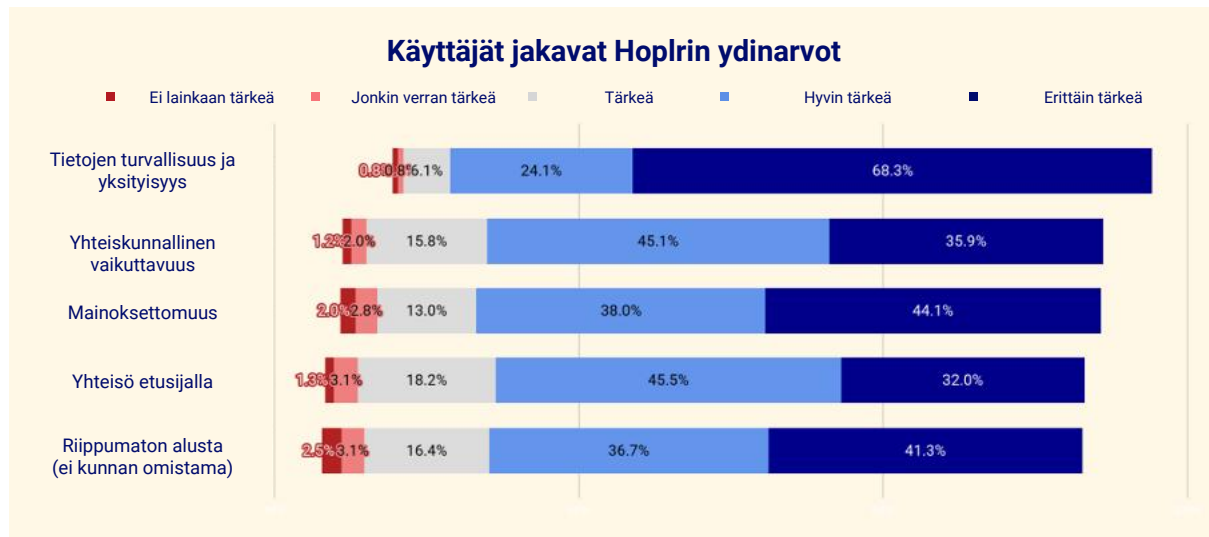
<sup>6</sup> <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

## Turvallisuus ja luottamus perustana

Elinvoimainen verkkoyhteisö edellyttää, että jäsenet tuntevat olonsa turvalliseksi. Hoplr rakennettiin luottamuksen, yksityisyyden ja turvallisuuden varaan, kun kaupallisia somealustoja ohjaavat usein mainonta ja henkilötietojen hyödyntäminen. Kyse on käyttäjienme jakamasta ja arvostamasta ydinarvosta.

## Yksityisyyttä ja mainoksettomuutta arvostetaan

Kyselymme osoittaa selvästi, että käyttäjät arvostavat turvallista ja ei-kaupallista ympäristöä. Peräti 92,4 % pitää turvallisuuden ja yksityisyyden suojaa tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Luotettu ympäristö on siis naapurustoalustan ensisijainen odotus. Myös mainoksettomuutta arvostetaan: yhteisö on kaupallisuuden edellä.



Arvojen arvostus on pysynyt kyselyn alusta asti vakaana, vuosittaisen vaihtelun ollessa noin  $\pm 3$  %. Turvallinen tila rohkaisee yhteydenpitoon naapureiden kanssa. Erään käyttäjän mukaan kyse on aidosta yhteydestä turallisessa ympäristössä:

★★★★☆ Z3R0C00I1500 - 14.7.2025

*Alkuperäinen: Super! Pratique! Potentiel d'amélioration! Je ne suis pas un fan de réseaux sociaux en général, mais la dimension de quartier ici est magnifique. N'étant pas sur Facebook, j'apprécierais un effort côté, gestion des événements, comme par exemple que les événements auxquels je suis intéressé apparaissent dans mon calendrier du téléphone. Merci et continuer d'améliorer!*

Käännös: "Hienoa! Käytännöllistä! Kehitettävääkin on! En yleensä pidä sosiaalisista verkostoista, mutta naapuruston näkökulma on upea. En käytä Facebookia, joten toivoisin tapahtumatoimintoihin parannusta: kiinnostavat tapahtumat voisivat näkyä puhelimeni kalenterissa. Kiitos, jatkakaa kehittämistä!"

## Luotettava vaihtoehto valtavirran somelle

Arvojemme vahva kannatus osoittaa, että moni kaipaa merkityksellisiä paikallisia yhteyksiä ilman muihin somepalveluihin liitettyjä häiriöitä. Hoplr on suunniteltu luotettavaksi vaihtoehdoksi. Keskittyminen naapurustoon tekee keskusteluista olennaisia ja vuorovaikutuksesta aitoa.



Tätä arvostavat myös someen varauksella suhtautuvat käyttäjät, jotka haluavat yhteyden naapureihin tinkimättä yksityisyydestään:

★★★★★ Catheren65 - 28.11.2024

*Alkuperäinen: Top. Vraiment chouette, appli très pratique pour vous connecter à vos voisins, sans intrusion, juste des bonnes info, des choses à donner et annonces en tous genres. J'apprécie.*

Käännös: "Huippua. Todella mukava ja käytännöllinen sovellus naapureihin tutustumiseen ilman tunkeilua. Hyvää tietoa, lahjoitettavia tavaroita ja kaikenlaisia ilmoituksia. Arvostan sitä."

# Yhteenkuuluvuuden ja keskinäisen avun moottori

Hoplrin perimmäinen tavoite on yhdistää verkon vuorovaikutus kasvokkaiseen yhteyteen. Digitaalinen naapurustoverkosto onnistuu vasta, kun se vahvistaa yhteisön sosiaalisia siteitä myös arjessa. Poikkileikkausarvioidemme perusteella Hoplr auttaa asukkaita rakentamaan merkityksellisiä suhteita ja tukemaan toisiaan.

## Verkon tervehdyksistä kasvokkaiseen kohtaamisiin

Suora ja havainnollinen onnistumisen mittari on tämä: 42 % käyttäjistä on tavannut uusia naapureita alustan kautta. Lähes puolet aktiivisista kotitalouksista siis laajentaa paikallista verkostoaan ja muuttaa verkkotuttavat tutuiksi kasvoiksi kadulla.

Asukkaat rakentavat usein yhteisöään tietoisesti ja myönteisesti, kuten Roland kuvaa:

*"Kaikki sujuu suunnitellusti, ja Hoplrista saan tietää, mitä naapurustossa tapahtuu. Kerroin viime perjantaina Hoplrista naapurille, ja hän on nyt liittynyt. Kiitettävä aloite."*

- Roland

**Lisäksi 80 % tervehtii yli kuutta naapuria heidät kohdatessaan, ja yli puolet tervehtii yli kymmentä. Noin 70 % keskustelee naapureidensa kanssa viikoittain.**

## Naapuriapu liikkeelle

Kohtaamisten lisäksi Hoplr tukee keskinäisen avun kulttuuria helpottamalla avun pyytämistä ja tarjoamista. Se aktivoi naapuruston sosiaalista pääomaa: yhteisiä taitoja, tietoa ja resursseja arjen ongelmien ratkaisemiseksi.

Friedlin kokemus kuvaa hyvin, miten alusta auttaa asukkaita tukemaan naapureitaan:

*"Halusimme alustalle, koska kuulimme muilta Hoplriassa julkaistusta viestistä nuorimman poikamme pehmolelusta. Hän oli kadottanut sen, ja löysimme sen Hoplrin kautta. Lämmin kiitos! Aloitin ilman odotuksia, mutta kokemus oli heti hyvin myönteinen. Toivon Hoplrin luovan lämpimän naapuruston, jossa tuntee olevansa kotona. Autan siinä mielelläni."*

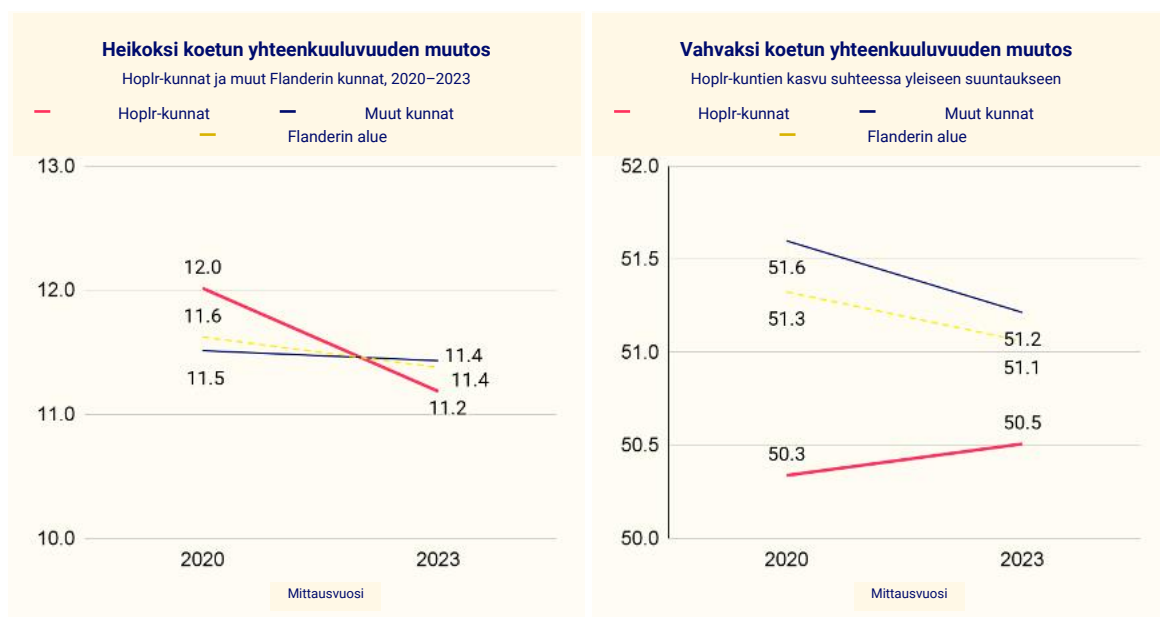
- Friedl

Kyselyssä 50 % käyttäjistä on samaa tai vahvasti samaa mieltä siitä, että he kokevat vastuuta naapurustostaan. Yli kolmannes kokee, että heidän on vaikutettava asioihin, ja 80 % pitää tärkeänä olla perillä naapuruston asioista.

## Sosiaalisen verkoston vahvistaminen kunnassa

Käyttäjien kokemusten lisäksi myönteisiä muutoksia voidaan havaita kuntatasolla. Flanderissa vuosina 2020 ja 2023 tehdyistä edustavista kyselyistä<sup>7</sup> voidaan verrata yhteenkuuluvuuden kehitystä Hoplr-kunnissa ja muissa kunnissa.

Koettu yhteenkuuluvuus pysyi Flanderissa yleisesti vakaana. Hoplr-käyttävissä kunnissa naapurustonsa yhteenkuuluvuutta heikkona pitävien asukkaiden osuus kuitenkin pieneni merkittävästi.



Yksittäiset mittarit selventävät suuntausta. Hoplr-kunnissa pieneni merkittävästi sekä niiden ryhmä, jotka eivät tunne oloaan kotoisaksi naapureidensa parissa, että niiden, joiden mielestä naapurustossa on vähän yhteydenpitoa.

Luvut viittaavat siihen, että Hoplr-kuntien koettu sosiaalinen verkosto vahvistuu erityisesti niiden keskuudessa, jotka aiemmin pitivät sitä heikkona. Muissa kunnissa arvio näyttää hieman heikentyvän. Yhteistyö Hoplrin kanssa voi siten olla osa toimivaa tapaa vahvistaa yhteenkuuluvuutta ja naapurustoja koko kunnassa.

<sup>7</sup> Flanderin hallinnon kolmen vuoden välein toteuttama Gemeente- en stadsmonitor. Analyysi rajautuu Flanderiin kotimarkkinan suuren kattavuuden (30 % kunnista) ja aineiston saatavuuden vuoksi.

## Strateginen kumppani kunnallesi

Raportin luvut ja tarinat osoittavat Hoplrin olevan alustan lisäksi strateginen kumppani kunnille, jotka rakentavat vahvoja, kestäviä ja yhteisöllisiä naapurustoja. Analyysi tuo esiin mitattavia vaikutuksia paikallishallinnon tärkeillä alueilla:

- Vahvempi yhteenkuuluvuus: Hoplr muuttaa verkkoyhteydet kohtaamisiksi ja lisää sosiaalisia kontakteja. Käyttäjistä 42 % on tavannut uusia naapureita. Hoplr-kunnissa yhteenkuuluvuutta heikkona pitävien asukkaiden määrä on pienentynyt merkitsevästi.
- Enemmän osallistumista: NPS +26 % osoittaa, että asukkaat ovat käyttäjien lisäksi yhteisöllisemmän naapuruston suosittelijoita. Lindan, Andrén ja Friedlin tarinat kuvaavat, miten alusta edistää aktiivista naapuriapua ja yhteishenkeä.
- Luotettu ja turvallinen ympäristö: henkilötietojen kaupallistamisen aikana Hoplr tarjoaa luottamuksen perustan. Peräti 92,4 % pitää yksityisyytensä ja turvallisuutensa suojaa tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Hoplr on arvostettu, luotettava viestintäkanava ilman mainoksia ja tarpeettomia häiriöitä.

## Investointi sosiaaliseen infrastruktuuriin

Raportin aineisto osoittaa, että Hoplriin panostaminen on investointi kunnan sosiaaliseen infrastruktuuriin. Myönteiset vaikutukset hyvinvointiin, turvallisuuteen ja osallistumiseen tuottavat vastinetta julkisille varoille.

## Tutustu vaikutuksiin omassa kunnassasi

Ota seuraava askel ja tutustu siihen, mitä naapurustoihin keskittyvä verkosto voi tarjota asukaillesi.

**Ota yhteyttä ja varaa esittely: näe, mitä Hoplr voi tehdä kunnallesi.**