



Rapport om användarnöjdhet

*Vad tycker användarna om Hoplr,
appupplevelsen och våra kärnvärden?*

September 2025



Sammanfattning	2
Berättelser från grannskapet: Hoplrs konkreta inverkan	3
En plattform för och av invånarna	4
Hög användarnöjdhet	4
Hög anslutningsgrad och höga appbetyg	5
Från nöjda användare till aktiva ambassadörer	6
Trygghet och tillit som grund	7
Integritet och reklamfrihet uppskattas	7
Ett tryggt alternativ till stora sociala medier	8
En drivkraft för social sammanhållning och ömsesidigt stöd	9
Från digitala handslag till verkliga möten	9
Att aktivera grannhjälp	9
Stärkt social sammanhållning på kommunnivå	10
En strategisk partner för er kommun	11
En investering i er sociala infrastruktur	11
Upptäck vad Hoplr kan göra för er kommun	11

Sammanfattning

Hoplr är ett socialt företag från Gent, grundat 2014 med en tydlig samhällsvision: att flytta fokus från individen till lokalsamhället. Vårt uppdrag är att använda grannskapens gemensamma kraft för att möta dagens utmaningar, såsom en åldrande befolkning, social inkludering och medborgardeltagande. Som det ledande grannskapsnätverket i Benelux är Hoplr i dag aktivt i över 250 städer och kommuner och når mer än 1 000 000 hushåll. Plattformen erbjuder en privat, reklamfri och säker miljö (helt förenlig med GDPR och ISO 27001) där invånarna tryggt kan knyta kontakter.

Denna rapport om användarnöjdhet besvarar följande frågor:

- Är Hoplrs användare nöjda med appen och funktionerna?
- Rekommenderar Hoplrs användare appen?
- Vad tycker användarna om Hoplrs kärnvärden?

Denna rapport ger en transparent analys av plattformens resultat, baserad på en långsiktig nöjdhetsundersökning, kompletterad med apprecensioner, användarberättelser, tre tvärsnittsundersökningar bland användare och sekundärdata från den flamländska regeringens undersökning *Gemeente- en stadsmonitor*, som genomförs vart tredje år.

Användarnöjdhetsundersökningen är en kort enkät som skickas till alla nya användare tre månader efter registreringen. Där kan de ange i vilken grad Hoplr motsvarar deras förväntningar, hur viktiga Hoplrs kärnvärden är för dem och i vilken utsträckning de skulle rekommendera Hoplr till vänner och familj, samt lämna allmänna synpunkter. **Sedan 2021, då vi startade undersökningen, har över 25 000 Hoplr-användare besvarat enkäten** (svarsfrekvens strax under 4%). I de två tvärsnittsundersökningarna frågade vi slumpmässiga urval av användare 2021 och 2022 vilken inverkan Hoplr haft på deras liv och grannrelationer. Frågorna gällde deras lokala sociala relationer, upplevda sociala sammanhållning och lokala sociala stöd. År 2021 deltog 4 368 användare (svarsfrekvens = 7,8 %) och 2022 deltog 3 186 (svarsfrekvens = 4,8 %).

Resultaten bekräftar att användarna uppskattar vårt uppdrag och sin upplevelse.

- Cirka **74 % av användarna** är "nöjda" eller "mycket nöjda" med Hoplr och ger appen höga betyg i App Store (4,3) och Play Store (4,4).
- Hoplrs kärnvärden – integritet, reklamfrihet och gemenskapen först – värderas högt och skiljer Hoplr från de stora sociala medieplattformarna.
- Dessa digitala kontakter leder till möten i verkligheten: **42 % av användarna har träffat nya grannar** via plattformen.
- Det positiva engagemanget återspeglas i en **Net Promoter Score (NPS) på +26 %**. Invånarna är alltså också ambassadörer för ett mer sammanhållet grannskap.

Berättelser från grannskapet: Hoplrs konkreta inverkan

Bortom statistik och nöjdhetsbetyg märks Hoplrs verkliga framgång i de dagliga kontakter som plattformen möjliggör mellan grannar. Följande berättelser, som användarna spontant har delat med sig av, visar plattformens konkreta inverkan på social sammanhållning, ömsesidigt stöd och livskvalitet i ett grannskap.

Att bryta den sociala isoleringen

För många är grannskapsnätverket en viktig länk till omvärlden som motverkar ensamhet och isolering. Lindas berättelse är ett starkt exempel:

"Jag har redan fått mycket hjälp genom att gå med i Hoplr. Även med fortsatt uppföljning. På grund av min funktionsnedsättning hade jag blivit isolerad och kunde knappt ta mig ut. Personal från OCMW [offentligt centrum för social välfärd] har också kontaktat mig. Tack för att ni gjorde detta möjligt."

— Linda

Grannhjälp i praktiken

Hoplr aktiverar grannskapets sociala kapital och gör det lättare för invånarna att be om och erbjuda hjälp. Det kan handla om allt från att dela verktyg till praktiska insatser, som André beskriver:

"Grannar kan hjälpa varandra genom att skänka saker som annars skulle slängas. Låna ut verktyg, till exempel en stege. Jag har själv hjälpt en granne att göra sin trädgård redo för vintern. Hon är 72 år och klarade det verkligen inte själv. Så hjälper man sin granne. Det hade jag inte kunnat göra utan Hoplr."

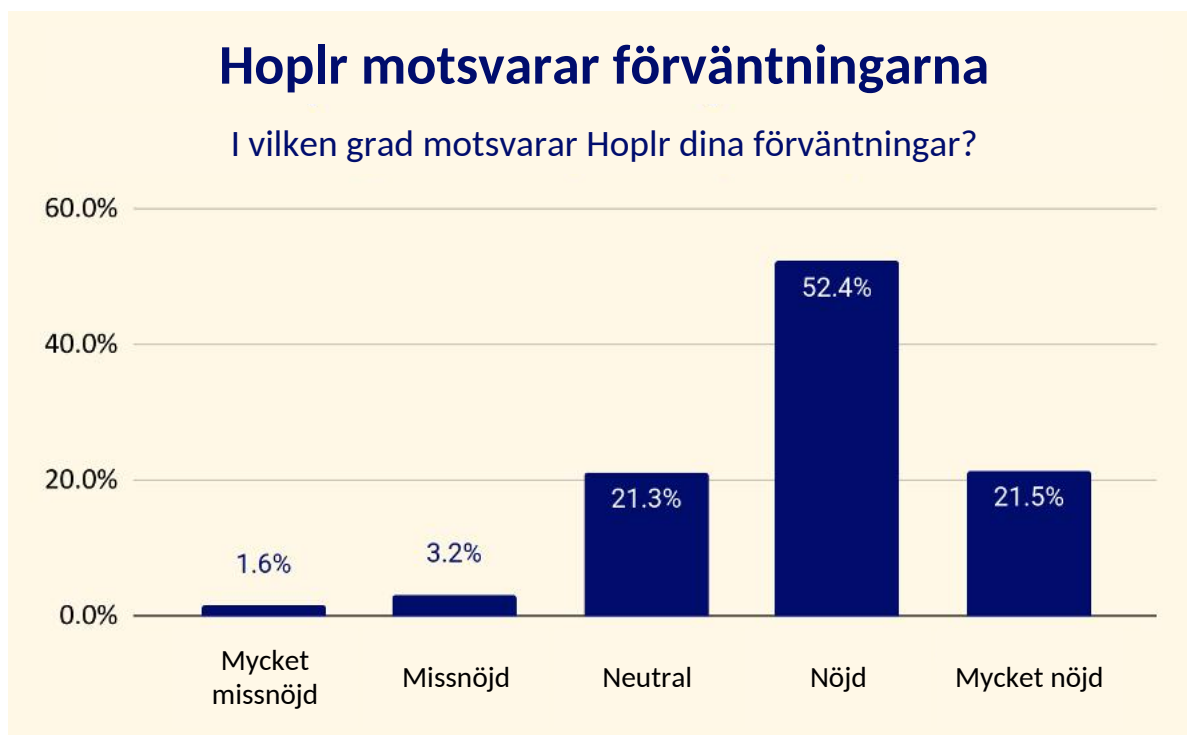
— André

En plattform för och av invånarna

Ett grannskapsnätverks framgång avgörs i slutändan av människorna som använder det. För att Hoplr ska fungera måste det vara mer än ett verktyg: det måste vara en trygg och uppskattad del av gemenskapen. Våra data visar ett starkt och tydligt stöd från invånarna själva och bekräftar att Hoplr är en plattform som de gärna använder.

Hög användarnöjdhet

Efter tre månaders användning får invånarna svara på frågor om sin upplevelse. Resultaten visar ett genomgående positivt mottagande. Cirka **74 % av användarna uppger att de är "nöjda" eller "mycket nöjda"** med hur Hoplr motsvarar deras förväntningar. Den höga nöjdheten ligger, beroende på källa, minst i nivå med¹ eller betydligt över branschstandarden för kommunikations- och medieföretag². Det är ett tydligt tecken på att plattformen är användarvänlig, relevant och effektivt möter grannskapets behov.



Nöjdhetsnivån är stabil över åren och varierar mellan 71,5 % och 76,5 %.

Detta märks också i appbutikerna, där användarna spontant delar sina åsikter. En användare beskriver Hoplr träffande så här:

★★★★☆ Maartse buien - 22 juli 2025

Original: 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.

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

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

Översättning: "Grannskapsnätverk. En app som i dagens samhälle kan återskapa den förlorade samhörigheten i grannskapet med hjälp av en säker digital miljö. Jag rekommenderar den till alla."

Hög anslutningsgrad och höga appbetyg

Den höga användarnöjdheten stöds av data om faktisk användning och beteenden. Hoplr-apparna får höga betyg i Google Play Store (4,4) och Apple App Store (4,3)³.

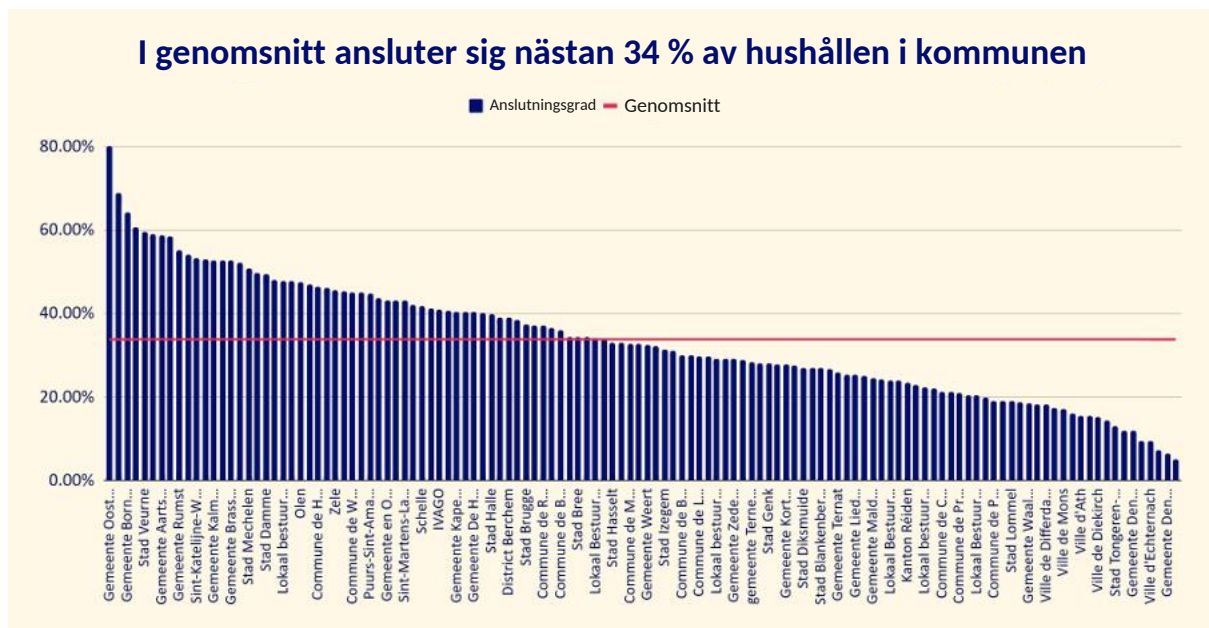
Android: 4,4



iOS: 4,3



Än viktigare är den höga anslutningsgraden i kommuner där vi har lanserats: i genomsnitt registrerar sig 34 % av hushållen, med toppar på upp till 81 % (!).

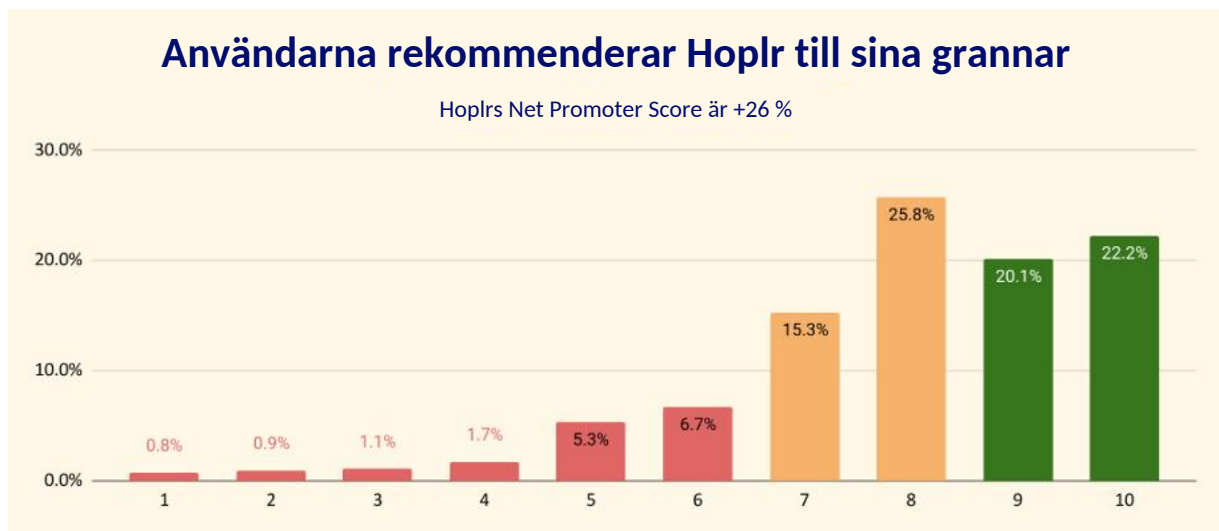


³ Betygen kommer från belgiska Google Play Store och belgiska Apple App Store.

Från nöjda användare till aktiva ambassadörer

Utöver den personliga nöjdheten mäter vi hur sannolikt det är att användarna rekommenderar Hoplr till grannar, vänner och familj. Detta beräknas med Net Promoter Score (NPS), en global standard för att mäta kundlojalitet.

Hoplr har en **Net Promoter Score på +26 %**. Ett positivt resultat innebär att det finns betydligt fler "ambassadörer" – invånare som aktivt rekommenderar plattformen – än "kritiker". Nöjda användare blir därmed aktiva ambassadörer som hjälper grannskapsnätverket att växa organiskt och hållbart.



NPS-värden mellan 0 och 30 anses vara bra⁴. Hoplr's NPS ligger i nivå med branschgenomsnittet för sociala medieföretag (25,3)⁵ samt kommunikation och medier (30)⁶.

Viljan att rekommendera plattformen bottnar ofta i den konkreta hjälp och gemenskap som den ger, som en användare skrev i en recension:

★★★★★ Corrie Kleindijk - 5 augusti 2025

Original: 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.

Översättning: "Jag har regelbundet kunnat både erbjuda och få hjälp. Dessutom är det ett trevligt sätt att hålla sig informerad om vad som händer i grannskapet."

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

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

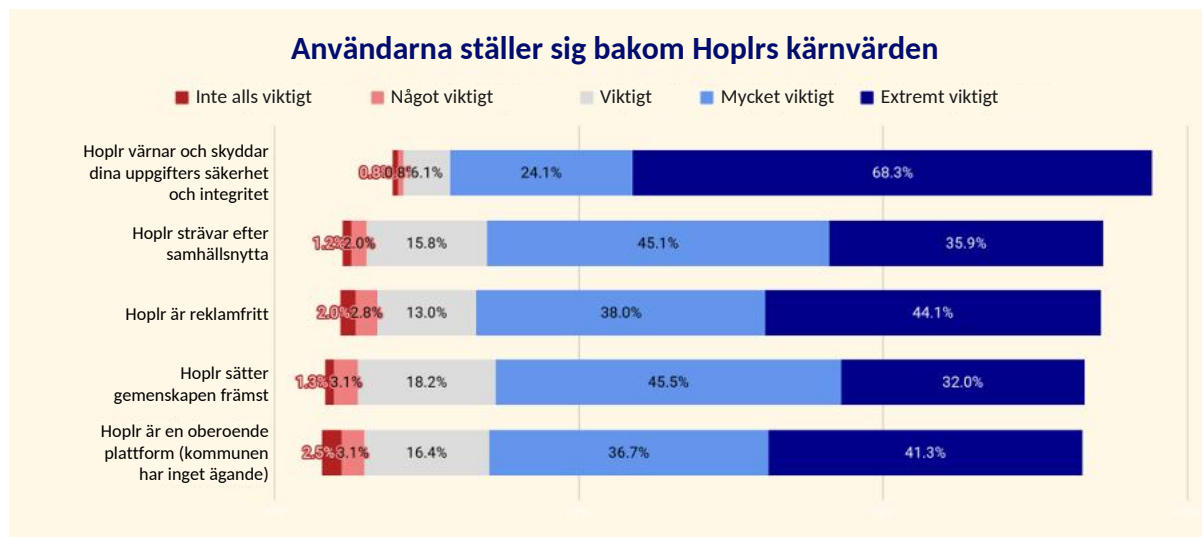
⁶ <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

Trygghet och tillit som grund

En blomstrande digital gemenskap kräver att medlemmarna känner sig trygga. Till skillnad från kommersiella sociala medier, som ofta drivs av reklam och intäkter från användardata, bygger Hoplr på tillit, integritet och säkerhet. Detta är mer än en policy: det är ett kärnvärde som våra användare i hög grad delar och uppskattar.

Integritet och reklamfrihet uppskattas

Våra enkätdata visar tydligt att användarna prioriterar en säker och icke-kommersiell miljö. Stödet för Hoplrs kärnvärden är överväldigande. Hela **92,4 % av användarna bedömer skyddet av sin säkerhet och integritet som "viktigt" till "extremt viktigt"**. Det bekräftar att en trygg miljö är den främsta förväntningen på en grannskapsplattform. Även Hoplrs reklamfrihet värderas högt, vilket stärker plattformens fokus på gemenskap framför kommersiella intressen.



Sedan undersökningen inleddes har uppskattningen av dessa kärnvärden varit stabil över åren, med resultat som varierar ungefär $\pm 3\%$ per år.

Arbetet med att skapa en säker miljö är en viktig anledning till att användarna känner sig trygga med att kontakta grannar. Som en användare uttrycker det handlar det om verklig gemenskap i en trygg miljö:

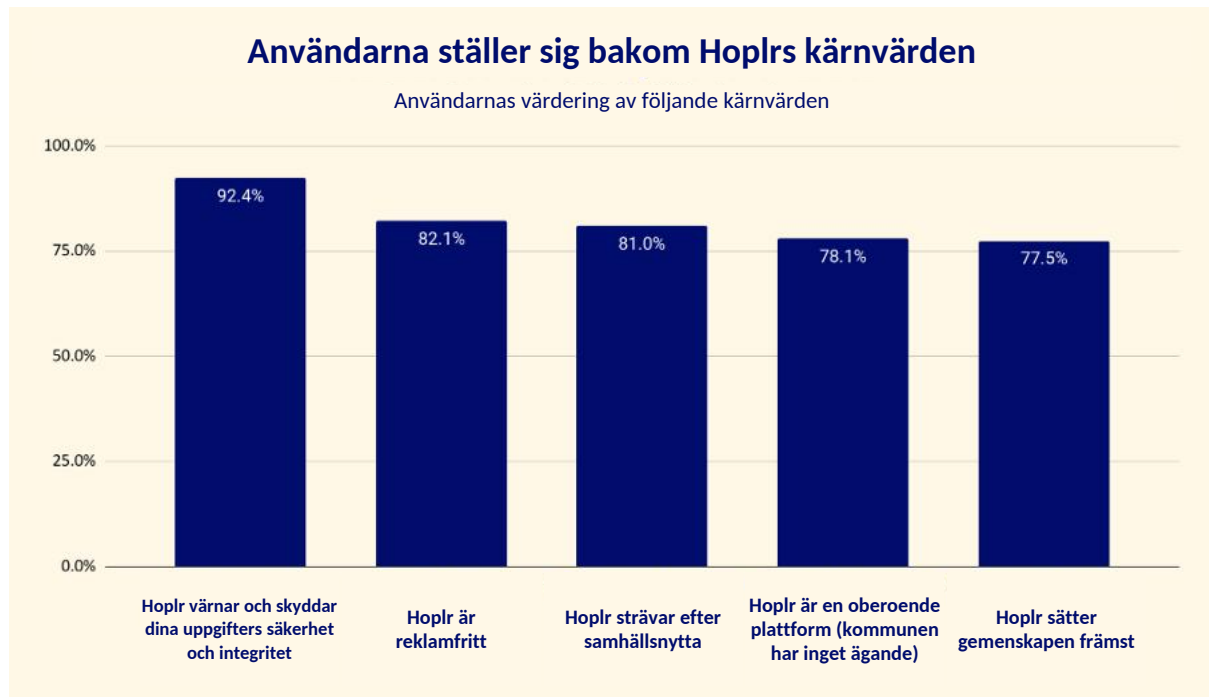
★★★★☆ Z3R0C00I1500 - 14 juli 2025

Original: 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!

Översättning: "Toppen! Praktiskt! Kan bli ännu bättre! Jag är i allmänhet inte så förtjust i sociala nätverk, men grannskapsperspektivet här är fantastiskt. Eftersom jag inte använder Facebook skulle jag uppskatta bättre evenemangshantering, till exempel att evenemang jag är intresserad av visas i telefonens kalender. Tack, och fortsatt utveckla appen!"

Ett tryggt alternativ till stora sociala medier

Det starka stödet för våra kärnvärden visar att många invånare söker meningsfulla lokala kontakter utan de intrång som ofta förknippas med andra sociala nätverk. Hoplr är utformat som ett tryggt alternativ. Fokus ligger helt på grannskapet, så att diskussionerna är relevanta och kontakterna äkta.



Detta medvetna upplägg uppskattas av användare som annars är skeptiska till sociala medier och som vill kunna få kontakt med grannar utan att kompromissa med sin integritet:

★★★★★ Catheren65 - 28 november 2024

Original: 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.

Översättning: "Toppen. Verkligen trevlig, en mycket praktisk app för att få kontakt med grannarna utan intrång, bara bra information, saker att skänka och alla möjliga meddelanden. Jag uppskattar det."

En drivkraft för social sammanhållning och ömsesidigt stöd

Hoplr's yttersta mål är att förena digitala kontakter med gemenskap i verkligheten. Ett digitalt grannskapsnätverk är verkligt framgångsrikt först när det stärker lokalsamhällets sociala sammanhållning även utanför nätet. Våra tvärsnittsmätningar av effekterna visar att Hoplr är en stark drivkraft i denna förändring och gör det möjligt för invånarna att bygga meningsfulla relationer och stötta varandra.

Från digitala handslag till verkliga möten

Det mest direkta måttet på vår framgång med att främja möten utanför nätet är en enkel men talande siffra: **42 % av användarna har träffat nya grannar via plattformen**. Det innebär att nästan hälften av de aktiva hushållen utvidgar sitt lokala sociala nätverk och förvandlar digitala bekantskaper till välkända ansikten på gatan.

Det är ofta en medveten och positiv process där invånarna aktivt bygger sin egen gemenskap, som Roland beskriver:

"Ja, allt går enligt plan, och via Hoplr får jag veta vad som händer i grannskapet. I fredags tipsade jag dessutom en granne om Hoplr, och hon har sedan dess gått med i nätverket. Ett lovvärt initiativ."

— Roland

Dessutom **hälsar 80 % på fler än 6 grannar** när de möts i området (mer än hälften hälsar på fler än 10), och cirka **70 % samtalar med sina grannar varje vecka**.

Att aktivera grannhjälp

Utöver sociala möten främjar Hoplr en kultur av ömsesidigt stöd genom att göra det lätt att be om och erbjuda hjälp. Plattformen aktiverar grannskapets "sociala kapital" – de samlade färdigheter, kunskaper och resurser som finns – för att lösa vardagsproblem.

Friedls erfarenhet visar tydligt hur plattformen gör det möjligt för invånarna att hjälpa sina grannar:

"Vi sökte oss till plattformen eftersom vi hade hört av andra att någon hade lagt upp ett inlägg på Hoplr om vår yngste sons gosdjur. Han hade tappat bort det. Via Hoplr hittade vi det igen. Stort tack för det. Jag började utan förväntningar men fick genast en mycket positiv upplevelse. Jag hoppas att Hoplr kan bidra till ett varmt grannskap där man känner sig hemma. Jag hjälper gärna till med det."

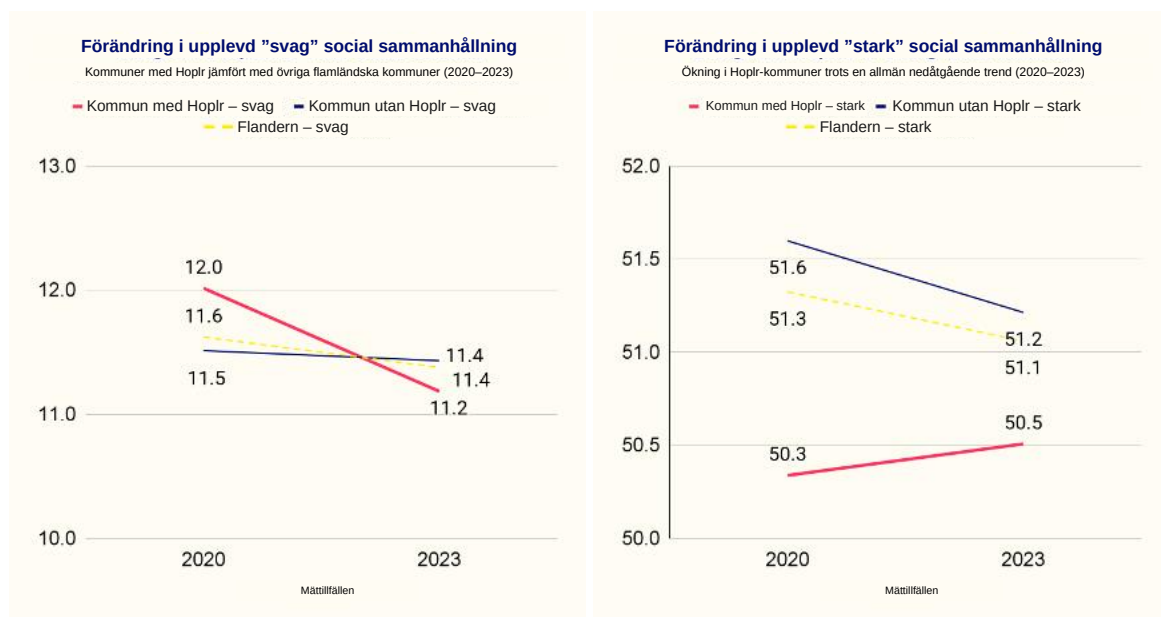
— Friedl

Våra enkätdata visar också att **50 % av Hoplr-användarna instämmer eller instämmer helt i att de känner ansvar för sitt grannskap**. Mer än en tredjedel anser att de måste göra skillnad, och 80 % tycker att det är viktigt att känna till problem i grannskapet.

Stärkt social sammanhållning på kommunnivå

Utöver användarnas direkta erfarenheter ser vi en mätbar positiv inverkan på den sociala sammanhållningen på kommunnivå. Genom att analysera offentliga data från representativa undersökningar i hela Flandern 2020 och 2023⁷ kan vi jämföra utvecklingen av den sociala sammanhållningen i kommuner som samarbetar med Hoplr med utvecklingen i andra kommuner.

Den allmänna upplevelsen av social sammanhållning i Flandern var stabil under perioden, men en tydlig trend framträdde: **I kommuner som använder Hoplr har andelen invånare som upplever den sociala sammanhållningen i sitt grannskap som "svag" minskat betydligt.**



När vi granskar de enskilda indikatorerna för social sammanhållning blir trenden ännu tydligare. Data visar att både gruppen invånare som inte känner sig hemma bland sina grannar och gruppen som upplever att kontakterna i grannskapet är få har minskat betydligt i kommuner som samarbetar med Hoplr.

Sammantaget visar siffrorna att upplevelsen av den sociala sammanhållningen förbättras i kommuner med Hoplr, särskilt bland dem som tidigare upplevde den som svagast. I kommuner utan Hoplr tycks bedömningen däremot försämrats något. Det tyder på att ett samarbete med Hoplr kan ingå i ett framgångsrikt arbete för ökad social sammanhållning och starkare grannskap i hela kommunen.

⁷ Baserat på den flamländska regeringens undersökning *Gemeente- en stadsmonitor*, som genomförs vart tredje år. Den höga närvaron på vår hemmamarknad Flandern (30 % av kommunerna) och tillgången till data innebär att denna typ av analys är begränsad till Flandern.

En strategisk partner för er kommun

Siffrorna och berättelserna i rapporten ger en tydlig slutsats: Hoplr är mer än en plattform. Det är en strategisk partner för kommuner som vill bygga starkare, mer motståndskraftiga samhällen med större gemenskap. Analysen visar en mätbar inverkan inom viktiga områden för kommunal styrning:

- **Stärkt social sammanhållning:** Genom att omvandla digitala kontakter till möten i verkligheten ökar Hoplr de sociala kontakterna. 42 % av användarna har träffat nya grannar via plattformen. På kommunnivå syns det i en betydande minskning av andelen invånare som upplever den sociala sammanhållningen som "svag" i kommuner som samarbetar med Hoplr.
- **Ökat engagemang:** En Net Promoter Score på +26 % visar att invånarna också är ambassadörer för ett mer sammanhållet grannskap. Berättelserna från Linda, André och Friedl visar hur plattformen främjar en kultur av aktiv grannhjälp och samhällsengagemang.
- **En trygg och säker miljö:** I en tid då data kommersialiseras erbjuder Hoplr en grund av tillit. Hela 92,4 % av användarna bedömer skyddet av sin integritet och säkerhet som "viktigt" till "extremt viktigt". Det gör Hoplr till en uppskattad och tillförlitlig kommunikationskanal, fri från reklam och oönskade distraktioner.

En investering i er sociala infrastruktur

Rapportens data visar att en **investering i Hoplr** är en investering i kommunens sociala infrastruktur, snarare än en kostnad. De positiva effekterna på välbefinnande, trygghet och engagemang ger direkt avkastning på offentliga medel.

Upptäck vad Hoplr kan göra för er kommun

Vi bjuder in er att ta nästa steg och själva upptäcka vad ett nätverk med fokus på grannskapet kan betyda för era invånare.

Kontakta oss för en demo och upptäck vad Hoplr kan göra för er kommun.