



AirHelp Score 2019:

Global rangliste for lufthavne

Metodologi

Hvert år laver AirHelp en global rangliste over verdens bedst kendte lufthavne.

Dette års liste vurderede og rangerede 132 af verdens lufthavne.

Vi udvælger lufthavnene efter de mest kendte og mest benyttede lufthavne - men vi tager ikke lufthavne med, hvor vi ikke kan få tilstrækkeligt med data.

For at hjælpe dig med at forstå, hvordan vi vurderer hver enkelt lufthavn, kan du her se de faktorer vi tager med, og den data vi bruger til at vurdere deres præstation.



Punktlighed (60 % af scoren)

AirHelp vedligeholder en database med flydata, der er en af de mest troværdige og præcise i verden. Vi bruger statistikker fra databasen til at finde afgang- og ankomststatistikker for hver lufthavn.

Hvad regnes som værende til tiden? Alle fly, der afgik inden for 15 minutter af den annoncerede tidsplan og ankom inden for 15 minutter i forhold til tidsplanen, vurderes til at være til tiden.

For dette års score har vi kigget på flyvninger mellem 1. januar - 31. december 2018. Vi udregner hvor mange fly, der afgik og ankom til tiden, og udtrykker dette nummer som en procentdel. Jo højere tallet er, jo højere er procentdelen af punktlige fly på en typisk dag - så en score på 8.5 betyder, at 85 % af flyvene var punktlige.

Hvad gør AirHelps database så troværdig?

- AirHelp indsamler data fra flere forskellige kommercielle kilder. Vi kombinerer denne data til at skabe vores egen database over flydata.
- For at sikre os, at vores database er blandt de mest præcise tilgængelige databaser, krydstjekker vi vores statistikker med en lang række troværdige kilder herunder statslige enheder, lufthavnsdatabaser, flight-tracking-leverandører og historiske ressourcer.
- Hvis vi finder noget, der ikke stemmer overens mellem de forskellige kilder, udregner vi ikke en gennemsnitlig punktighed. I stedet for vælger vi den mest autoritære kilde, som værende den rigtige.



Servicekvalitet (20 % af scoren)

For at få information om servicekvaliteten i både lufthavne og hos flyselskaber, har vi spurgt de mennesker, der bruger dem. I samarbejde med intelligensplatform Attest gennemførte vi hundredvis af spørgeundersøgelser, hvor vi spurgte over 40 tusinde mennesker i mere end 40 lande om deres meninger.

For vores lufthavn-score bad vi rejsende om at vurdere lufthavne, de havde benyttet, i forhold til følgende tre faktorer:

- Kundeservice
- Ventetid ved sikkerhedskontrol
- Renlighed

Passagerer vurderede hver faktor på en skala fra meget god til meget dårlig. Vi gav hver vurdering en numerisk værdi (fra 1-5), og lagde de forskellige vurderinger sammen for at finde en samlet score. Jo højere scoren er, jo bedre gjorde lufthavnen det i forhold til alle disse faktorer.



Mad og shopping (20 % af scoren)

Også ved hjælp af intelligensplatformen Attest, bad vi rejsende om at vurdere de følgende to faciliteter i lufthavne, de havde besøgt.

- Shopping-muligheder
- Mad-udvalg

Igen vurderede passagererne hver faktor på en skala fra meget god til meget dårlig. Vi gav hver vurdering en numerisk værdi (fra 1-5), og lagde de forskellige vurderinger sammen for at finde en samlet score. Jo højere tallet er, jo bedre er lufthavnen i forhold til disse faciliteter.



Den endelige score

Hver af kategorierne nævnt ovenfor er en vigtig del af scoren, og vi deler lufthavnens præstation i forhold til hver af dem.

For at nå frem til den endelige rangering kombinerer vi ovenstående kategorier, men vi vægter dem som følgende, da vi mener, at punktlighed er vigtigere end lufthavnens service og faciliteter.

- Punktlighed udgør 60 % af en lufthavnens endelige score.
- Servicekvalitet udgør 20 % af en lufthavnens endelige score.
- Mad og shopping udgør 20 % af en lufthavnens endelige score.