



# AirHelp Score 2019:

## Παγκόσμια κατάταξη αεροδρομίων

### Μεθοδολογία

Κάθε χρόνο η AirHelp βγάζει την παγκόσμια κατάταξη όλων των γνωστών αεροδρομίων παγκοσμίως.

Φέτος, το σκορ περιλαμβάνει αξιολόγηση 132 αεροδρομίων σε όλον τον κόσμο. Επιλέξαμε αεροδρόμια βάσει της δημοφιλίας και της χρήσης τους, με εξαίρεση αεροδρόμια για τα οποία δεν μπορούσαμε να λάβουμε δεδομένα.

Για να καταλάβετε περισσότερα για την κατάταξη κάθε αεροδρομίου, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι λαμβάνουμε υπόψη αυτούς τους παράγοντες και τα δεδομένα για την αξιολόγηση της απόδοσής τους.



### Έγκαιρη Απόδοση (60% του σκορ)

Η AirHelp διατηρεί βάση δεδομένων με πτήσεις με βάση την αξιοπιστία και την ακρίβεια σε παγκόσμιο επίπεδο. Χρησιμοποιούμε τα στατιστικά από τη βάση δεδομένων για να βρούμε τις έγκαιρες αναχωρήσεις και αφίξεις για κάθε αεροδρόμιο.

Τι εννοούμε με τον όρο έγκαιρη πτήση; Ως έγκαιρη πτήση, μετράμε κάθε πτήση που αναχώρησε εντός 15 λεπτών από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησής της και έφθασε εντός 15 λεπτών από τη γνωστοποιημένη ώρα άφιξής της.

Η κατάταξη φέτος περιλαμβάνει πτήσεις από 1 Ιανουαρίου έως 31 Δεκεμβρίου 2018. Υπολογίσαμε πόσες πτήσεις πραγματοποιήθηκαν στην ώρα τους και στη συνέχεια το μετατρέψαμε σε ποσοστό. Όσο υψηλότερο είναι το σκορ τόσο υψηλότερο είναι το ποσοστό των έγκαιρων πτήσεων μια συνηθισμένη μέρα. Συνεπώς το σκορ 8,5 σημαίνει ότι το 85% των πτήσεων ήταν στην ώρα τους.

### Τι κάνει τη βάση δεδομένων της AirHelp τόσο αξιόπιστη;

- Η AirHelp συλλέγει δεδομένα από πολλούς εμπορικούς πωλητές. Συνδυάζουμε αυτά τα δεδομένα για να δημιουργήσουμε τη δική μας βάση με δεδομένα πτήσεων.
- Για να διασφαλίσουμε ότι η βάση δεδομένων μας είναι από τις πλέον αξιόπιστες, διασταυρώνουμε τα στατιστικά με διάφορες αξιόπιστες πηγές, όπως κρατικούς φορείς, τράπεζες δεδομένων αεροδρομίων, πωλητές παρακολούθησης πτήσεων και πηγές ιστορικού.
- Εάν διαπιστώσουμε ότι υπάρχει αντίθεση μεταξύ των πηγών, δεν υπολογίζουμε έναν μέσο όρο του χρόνου. Αντιθέτως, αξιολογούμε τις πηγές βάσει επίσημης αρχής με την πιο αξιόπιστη να υπερισχύει.



## Ποιότητα υπηρεσιών (20% του σκορ)

Για να αξιολογήσουμε την ποιότητα υπηρεσιών τόσο για τα αεροδρόμια όσο και για τις αεροπορικές εταιρείες, απευθυνθήκαμε σε όσους τα χρησιμοποιούν. Σε συνεργασία με την ευφυή πλατφόρμα Attest, έχουμε πραγματοποιήσει εκατοντάδες έρευνες, ζητώντας την άποψη πάνω από 40 χιλιάδων ατόμων σε πάνω από 40 χώρες.

Για το σκορ αεροδρομίου ζητήσαμε από ταξιδιώτες να αξιολογήσουν αεροδρόμια που έχουν χρησιμοποιήσει, σύμφωνα με τους παρακάτω τρεις παράγοντες:

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Χρόνος αναμονής για έλεγχο ασφαλείας
- Καθαριότητα

Οι επιβάτες αξιολόγησαν κάθε παράγοντα σε κλίμακα από πολύ καλό μέχρι πολύ κακό. Σε κάθε αξιολόγηση δώσαμε μια αριθμητική αξία (1 - 5) και προσθέσαμε αυτές τις αξιολογήσεις για να καταλήξουμε στο τελικό σκορ. Όσο υψηλότερο είναι το σκορ τόσο καλύτερη ήταν η επίδοση του αεροδρομίου σε όλες αυτές τις υπηρεσίες.



## Φαγητό και καταστήματα (20% του σκορ)

Επίσης, με τη χρήση της ευφυούς πλατφόρμας Attest, ζητήσαμε από ταξιδιώτες να αξιολογήσουν τις ακόλουθες δύο παροχές στα αεροδρόμια που είχαν επισκεφθεί.

- Επιλογές καταστημάτων
- Επιλογές φαγητού

Και πάλι, οι επιβάτες αξιολόγησαν καθεμία σε κλίμακα από πολύ καλή μέχρι πολύ κακή. Σε κάθε αξιολόγηση δώσαμε μια αριθμητική αξία (1 - 5) και προσθέσαμε αυτές τις αξιολογήσεις για να καταλήξουμε στο τελικό σκορ. Όσο υψηλότερο είναι το σκορ τόσο καλύτερη είναι η επίδοση του αεροδρομίου για αυτές τις εγκαταστάσεις.



## Το τελικό σκορ

Όλες οι παραπάνω κατηγορίες αποτελούν σημαντικό μέρος του σκορ και κοινοποιούμε την απόδοση αεροδρομίων σύμφωνα με αυτές.

Για να καταλήξουμε στο τελικό σκορ, συνδυάζουμε τις παραπάνω κατηγορίες, αλλά τις σταθμίζουμε ως ακολούθως, επειδή πιστεύουμε ότι η έγκαιρη απόδοση θα πρέπει να υπερτερεί σε σχέση με τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις ενός αεροδρομίου.

- Η έγκαιρη απόδοση αποτελεί το 60% του τελικού σκορ του αεροδρομίου.
- Η ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί το 20% του τελικού σκορ του αεροδρομίου.
- Το φαγητό και τα καταστήματα αποτελούν το 20% του τελικού σκορ του αεροδρομίου.