



AirHelp Score 2019:

Classifica Globale degli Aeroporti

Metodologia

Ogni anno AirHelp pubblica una classifica degli aeroporti più conosciuti al mondo.

Il punteggio annuale ha esaminato e classificato 132 aeroporti nel mondo.

Gli aeroporti inclusi nella classifica vengono selezionati in base a quanto sono rinomati e trafficati, ma escludiamo quelli su cui non abbiamo trovato dati.

Per aiutarti a capire i criteri alla base del punteggio, qui elenchiamo i fattori che prendiamo in considerazione, e i dati che utilizziamo per valutare le performance degli aeroporti.



Puntualità (60% del punteggio)

AirHelp dispone di un database dei dati di viaggio tra i più affidabili e precisi al mondo. Utilizziamo i dati per scoprire la puntualità di arrivi e partenze di ogni aeroporto.

Cosa si intende per puntualità? Ogni volo partito entro 15 minuti dall'orario di partenza dichiarato, ed arrivato entro 15 minuti dall'orario di arrivo dichiarato viene considerato un volo puntuale.

Per la classifica di quest'anno abbiamo tenuto conto dei voli dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018. Abbiamo calcolato quanti voli fossero in orario, quindi abbiamo convertito questi numeri in percentuale. Più alto è il punteggio, più alta sarà la percentuale di puntualità dei voli in una giornata tipo. Quindi, uno score di 8,5 significa che l'85% dei voli era puntuale.

Cosa rende il database di AirHelp così affidabile?

- AirHelp raccoglie dati da diversi operatori commerciali. Questi dati vengono poi incrociati tra loro per creare il nostro database dei voli.
- Per assicurarci che il nostro database sia tra i più precisi in circolazione, confrontiamo le nostre statistiche con una serie di fonti affidabili, comprese agenzie governative, banche dati aeroportuali, operatori di monitoraggio voli e ricerche storiche.
- Se troviamo qualche incongruenza tra le varie fonti, non facciamo una "stima" sulla media dei diversi orari. Bensì, classifichiamo le fonti per autorità, e prendiamo per vero il dato della fonte più autorevole.



Qualità del servizio (20% del punteggio)

Per valutare la qualità del servizio sia degli aeroporti sia delle compagnie aeree, chiediamo alle persone che li usano. Con la collaborazione della piattaforma Attest, abbiamo controllato centinaia di sondaggi tramite cui abbiamo chiesto un'opinione a più di 40 mila persone in più di 40 Paesi.

Per il punteggio degli aeroporti, abbiamo chiesto ai viaggiatori di valutare il terminal utilizzato sulla base dei seguenti tre fattori:

- Servizio Cliente
- Tempi d'attesa
- Pulizia

I passeggeri hanno valutato ciascun fattore su una scala che va da molto bene a molto male. Abbiamo dato a ciascun voto un valore numerico (da 1 a 5) e aggregato tra loro queste valutazioni per arrivare a un punteggio finale. Un punteggio alto significa che l'aeroporto si è ben comportato per quanto concerne questi fattori.



Cibo e negozi (20% del punteggio)

Sempre grazie alla piattaforma Attest, abbiamo chiesto ai viaggiatori di valutare questi due tipi di servizi negli aeroporti che hanno visitato.

- Opzioni per lo shopping
- Opzioni per il cibo

Di nuovo, i passeggeri hanno valutato ciascun fattore su una scala che va da molto bene a molto male. Abbiamo dato a ciascun voto un valore numerico (da 1 a 5) e aggregato tra loro queste valutazioni per arrivare a un punteggio finale. Più alto è il punteggio, migliore è l'aeroporto in questi servizi.



Punteggio finale

Ognuna delle categorie sopra elencate rappresenta una parte importante del punteggio, e valutiamo le performance degli aeroporti sulla base di esse.

Per giungere al punteggio finale, sommiamo tra loro queste categorie, ma ciascuna ha un peso diverso, perché riteniamo che la puntualità debba rivestire un ruolo maggiore nella valutazione dell'efficienza di un aeroporto.

- La puntualità rappresenta il 60% del punteggio finale dell'aeroporto.
- La Qualità del servizio rappresenta il 20% del punteggio finale dell'aeroporto.
- Il Cibo e i negozi rappresentano il 20% del punteggio finale dell'aeroporto.