



# AirHelp Score 2019: Global flyplassrangering

## Beregningsmetode

Hvert år produserer AirHelp en global rangering av verdens mest kjente flyplasser.

Årets rangering vurderte 132 flyplasser fra hele verden.

Vi velger de mest kjente og brukte flyplassene, men vi tar ikke med flyplasser vi ikke klarer å skaffe informasjon om.

For å hjelpe deg med å forstå hvordan vi vurderer flyplassene, har vi laget en oppsummering av hvilke faktorer vi vurderer og informasjonen vi bruker.



## Punktlighet (60 % av poengsummen)

AirHelp har en database med flydata som er blant verdens mest nøyaktige og pålitelige. Vi bruker statistikk fra denne databasen til å vurdere punktligheten for både avganger og landinger på flyplassene.

Hva regnes som å være «punktlig»? Alle flyvninger som tok av innenfor 15 minutter av oppsatt avgangstid eller ankom innenfor 15 minutter av oppsatt ankomsttid, regner vi som punktlig.

Årets rangering er basert på flyvninger mellom 1. januar og 31. desember 2018. Vi har beregnet hvor mange flyvninger som var punktlig og gjort om disse tallene til en prosentverdi. Jo høyere poengsum, jo høyere er punktligheten på en typisk dag. En poengsum på 8,5 betyr at 85 % av flyvningene var punktlig.

## Hva gjør AirHelp-databasen så pålitelig?

- AirHelp samler informasjon fra flere kommersielle leverandører. Vi setter sammen denne informasjonen i vår egen database med flydata.
- For å sikre at databasen vår er blant de mest nøyaktige, kryssjekker vi statistikken vår med en rekke pålitelige kilder, blant annet statlige myndigheter, flyplassenes databanker, leverandører av sporingssystemer og historikkressurser.
- Hvis vi finner avvik mellom kildene, vil vi ikke «beregne» et gjennomsnitt. I stedet rangerer vi kildene etter pålitelighet og bruker de mest pålitelige tallene.



## Servicekvalitet (20 % av poengsummen)

For å vurdere servicekvaliteten for flyplasser og flyselskaper, ber vi om hjelp fra menneskene som bruker dem. I samarbeid med undersøkelsesplattformen Attest har vi gjennomført hundrevis av undersøkelser, der vi har spurt over 40 000 mennesker fra over 40 land om hva de mener.

Når vi rangerer flyplasser, ber vi reisende om å vurdere flyplassene de har brukt på grunnlag av de følgende tre faktorene:

- Kundeservice
- Ventetid i sikkerhetskontrollen
- Renhold

Passasjerene vurderte hver faktor på en skala fra svært god til svært dårlig. Vi ga hver vurdering en tallverdi (fra 1 til 5) og la sammen vurderingene til en endelig poengsum. Jo høyere poengsum, jo bedre presterte flyplassen på disse tre servicefaktorene.



## Mat og butikker (20 % av poengsummen)

Her brukte vi også Attest-plattformen. Vi ba reisende om å vurdere de følgende aspektene på flyplassene de hadde besøkt:

- Shoppingmuligheter
- Mattilbud

Passasjerene vurderte også her hver faktor på en skala fra svært god til svært dårlig. Vi ga hver vurdering en tallverdi (fra 1 til 5) og la sammen vurderingene til en endelig poengsum. Jo høyere poengsum, jo bedre var disse aspektene på den aktuelle flyplassen.



## Total poengsum

Hver av kategoriene ovenfor er en viktig del av poengsummen, og vi viser deg hvordan flyplassene presterer innenfor hver enkelt kategori.

Vi kombinerer så de forskjellige kategoriene for å lage en endelig rangering, men vi mener at punktligheten er viktigere enn service og fasiliteter på flyplassen. Vi har derfor valgt å vekte de ulike kategoriene på følgende måte:

- Punktligheten utgjør 60 % av flyplassens totale poengsum.
- Servicekvaliteten utgjør 20 % av flyplassens totale poengsum.
- Mat og butikker utgjør 20 % av flyplassens totale poengsum.