



AirHelp Score 2019: Światowy Ranking Lotnisk

Metodologia

Każdego roku AirHelp ocenia najbardziej znane lotniska na świecie i tworzy na tej podstawie ranking.

W tym roku eksperci firmy wzięli pod lupę i ocenili 132 lotniska na całym świecie. Wybraliśmy lotniska najbardziej znane i najbardziej oblegane – wykluczaliśmy jednak te, których danych nie byliśmy w stanie uzyskać.

Aby pomóc Ci zrozumieć nasz system oceny, przedstawiamy czynniki i dane, które bierzemy pod uwagę.



Punktualność lotów (60% punktacji)

AirHelp posiada jedną z najbardziej wiarygodnych i najdokładniejszych baz danych lotów na świecie. Wykorzystujemy statystyki z tej bazy, aby wyszukiwać dane dotyczące punktualności lotów na wszystkich lotniskach.

Co dokładnie oznacza „punktualność lotu”? Za punktualne uznajemy loty, których wylot nastąpił w ciągu 15 minut od czasu planowego wylotu, a przylot na miejsce docelowe – maksymalnie 15 minut po planowanym czasie.

Do tegorocznego rankingu przeanalizowaliśmy loty z przedziału 1 stycznia – 31 grudnia 2018. Obliczyliśmy, ile lotów było punktualnych, i określiliśmy ich procent. Wysoki wynik oznacza wysoki odsetek punktualnych lotów w ciągu przeciętnego dnia – zatem wynik 8,5 punktu oznacza, że 85% lotów było punktualnych.

Co czyni dane AirHelp tak wiarygodnymi?

- AirHelp zbiera dane od różnych komercyjnych przedsiębiorców. Gromadzimy je, aby stworzyć własną bazę z informacjami dotyczącymi lotów.
- Aby dane były jak najdokładniejsze, porównujemy nasze statystyki z informacjami dostępnymi u różnych źródeł, np. w agencjach rządowych, bazach danych lotnisk, u podmiotów śledzących loty i instytucji przechowujących dane historyczne.
- Jeśli natrafimy na jakiegokolwiek rozbieżności, nie szacujemy średniej. Zamiast tego oceniamy źródła względem ich autorytetu i za prawdziwe uznajemy dane należące do najbardziej uznanego źródła.



Jakość obsługi (20% punktacji)

Aby ocenić jakość obsługi pracowników lotnisk i linii lotniczych, poprosiliśmy o opinię osoby korzystające z ich usług. Za pomocą platformy informacyjnej Attest przeprowadziliśmy setki ankiet, w których zapytaliśmy o opinię przeszło 40 tysięcy osób z ponad 40 krajów.

Na potrzeby rankingu poprosiliśmy podróżnych o ocenę lotnisk, na których byli, pod kątem:

- Obsługi klienta
- Czasu oczekiwania na kontrolę bezpieczeństwa
- Czystości

Pasażerowie ocenili każdy z tych aspektów w skali od „Bardzo dobrze” do „Bardzo źle”. Każdej z odpowiedzi przydzieliliśmy odpowiednią reprezentację liczbową (1–5) i zsumowaliśmy wyniki, aby otrzymać ostateczną ocenę. Im wyższy wynik, tym lepiej wypadło lotnisko w każdym z ocenianych aspektów.



Jedzenie i sklepy (20% punktacji)

Tu także korzystaliśmy z platformy informacyjnej Attest, za pomocą której poprosiliśmy podróżnych o ocenę dwóch poniższych czynników na odwiedzonych przez siebie lotniskach.

- Opcje zakupowe
- Oferta gastronomiczna

Ponownie pasażerowie ocenili każdy z tych aspektów w skali od „Bardzo dobrze” do „Bardzo źle”. Każdej z odpowiedzi przydzieliliśmy odpowiednią reprezentację liczbową (1–5) i zsumowaliśmy wyniki, aby otrzymać ostateczną ocenę. Im wyższy wynik, tym lepsze usługi oferuje lotnisko w danym zakresie.



Ostateczny wynik

Każda z powyższych kategorii odgrywa istotną rolę w ocenie – każda także tworzy osobny ranking.

Ostateczny wynik otrzymujemy poprzez zsumowanie ocen ze wszystkich kategorii z uwzględnieniem poniższych proporcji – uważamy, że punktualność lotów jest ważniejsza niż usługi i udogodnienia oferowane na lotnisku.

- Punktualność lotów to 60% ostatecznej punktacji lotniska.
- Jakość obsługi to 20% ostatecznej punktacji lotniska.
- Jedzenie i sklepy to 20% ostatecznej punktacji lotniska.