



AirHelp Score 2019:

Clasamentele aeroporturilor la nivel global

Metodologie

În fiecare an, AirHelp alcătuiește un clasament global al celor mai cunoscute aeroporturi din lume.

Scorul din acest an a examinat și a clasificat 132 de aeroporturi din lume.

Am ales aeroporturile pe criteriul celor mai cunoscute și mai utilizate dintre ele - dar le excludem pe acelea pentru care nu putem obține date.

Pentru a te ajuta să înțelegi modul în care acordăm un scor fiecărui aeroport, aceștia sunt factorii pe care îi luăm în considerare și datele pe care le folosim pentru a evalua performanța respectivelor aeroporturi.



Punctualitatea (60% din scor)

AirHelp menține o bază de date cu date de zbor care se situează printre cele mai fiabile și mai exacte din lume. Utilizăm această bază de date pentru a găsi statisticile privind plecarea și sosirea zborurilor la timp pentru fiecare aeroport.

Ce înseamnă punctualitate în acest context? Considerăm ca fiind punctual orice zbor care a plecat cu o diferență de maxim 15 minute față de ora programată pentru plecare și a sosit cu o diferență de 15 minute față de ora programată pentru sosire.

Pentru scorul din acest an am analizat zborurile din perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2018. Am calculat câte zboruri au fost punctuale, apoi exprimăm acest număr ca procent. Cu cât este mai mare scorul, cu atât mai mare este procentajul zborurilor punctuale într-o zi obișnuită - deci un scor de 8,5 înseamnă că 85% din zboruri au fost punctuale.

Ce face baza de date AirHelp atât de fiabilă?

- AirHelp colectează date de la mai mulți furnizori comerciali. Combinăm aceste date pentru a crea o bază de date proprie a datelor de zbor.
- Pentru a ne asigura că baza noastră de date se numără printre cele mai exacte disponibile, verificăm statisticile noastre cu un număr de surse de încredere, inclusiv agenții guvernamentale, baze de date aeroportuare, furnizori de date de urmărire a zborurilor și resurse istorice.
- Dacă descoperim orice diferență între surse, nu „estimăm” o medie a duratei. În schimb, clasificăm sursele ierarhic și considerăm ca are dreptate organizația cu cea mai mare autoritate.



Calitatea serviciilor (20% din punctaj)

Pentru a evalua calitatea serviciilor, atât pentru aeroporturi cât și pentru companiile aeriene, am întrebat persoanele care le utilizează. Cu ajutorul platformei de informare Attest, am desfășurat sute de sondaje în care am cerut opiniile a peste 40.000 de oameni din mai mult de 40 de țări.

Pentru scorul aeroporturilor, am cerut călătorilor să le evalueze pe cele pe care le-au utilizat după următoarele trei criterii:

- Serviciul de asistență pentru clienți
- Timpul de așteptare la verificările de securitate
- Curățenia

Pasagerii au evaluat fiecare criteriu pe o scară de la foarte bine la foarte slab. Am acordat fiecărei evaluări o valoare numerică (de la 1 la 5) și am adunat aceste valori pentru a ajunge la un punctaj final. Cu cât este mai mare scorul, cu atât mai bine este privit aeroportul conform celor trei criterii.



Restaurante și magazine (20% din punctaj)

Tot cu ajutorul platformei de informații Attest, am cerut călătorilor să evalueze următoarele două tipuri de facilități ale aeroporturilor pe care le-au vizitat.

- Magazine
- Restaurante

Din nou, pasagerii au evaluat după fiecare criteriu pe o scară de la foarte bine la foarte slab. Am acordat fiecărei evaluări o valoare numerică (de la 1 la 5) și am adunat aceste valori pentru a ajunge la un punctaj final. Cu cât este mai mare scorul, cu atât stă mai bine aeroportul la acele categorii.



Scorul final

Fiecare dintre categoriile de mai sus este o parte importantă a scorului, iar noi publicăm performanțele aeroportului respectiv în funcție de acestea.

Pentru a ajunge la scorul final, combinăm categoriile de mai sus, dar ponderea se calculează după cum urmează, întrucât credem că punctualitatea este mai importantă decât serviciile și facilitățile dintr-un aeroport.

- Punctualitatea reprezintă 60% din scorul final al aeroportului.
- Calitatea serviciilor reprezintă 20% din scorul final al aeroportului.
- Restaurantele și magazinele reprezintă 20% din scorul final al aeroportului.