



# AirHelp Score 2019: рейтинг аэропортов мира

## Методика расчёта

Ежегодно AirHelp составляет рейтинг самых известных в мире аэропортов.

В этом году мы изучили и сравнили друг с другом 132 аэропорта мира. Мы выбрали для сравнения самые известные и самые востребованные аэропорты, однако исключили из рассмотрения аэровокзалы, для которых не смогли найти нужные данные.

Чтобы вы лучше понимали, как мы оцениваем каждый аэропорт, ниже приведены факторы, на которые мы обращаем внимание, и данные, используемые нами при оценке того или иного аэропорта.



### Пунктуальность (60 % рейтинга)

База данных по авиаперелётам, которую ведёт AirHelp, считается одной из наиболее надёжных и точных в мире. С помощью данных из этой базы мы рассчитываем уровень своевременности вылетов и прилётов для каждого аэропорта.

Что значит «своевременно»? Если рейс вылетел не позднее чем через 15 минут после назначенного времени вылета и прибыл не позднее чем через 15 минут после назначенного времени прилёта, мы считаем, что такой рейс вылетел и прилетел без опозданий.

При составлении нового рейтинга мы изучили рейсы, которые были совершены в период с 1 января по 31 декабря 2018 года. Мы посчитали, сколько рейсов вылетели и прилетели вовремя, и выразили этот показатель в процентном отношении. Чем выше рейтинг, тем выше процент рейсов, обычно прилетающих вовремя: то есть рейтинг 8,5 означает, что 85 % рейсов прибыли вовремя.

### Почему база данных AirHelp такая надёжная?

- AirHelp получает данные от множества коммерческих поставщиков. На основании этих сведений мы создаём собственную базу данных об авиаперелётах.
- Наша база данных считается одной из самых точных в мире, потому что мы сопоставляем нашу статистику со сведениями, получаемыми из самых разных надёжных источников, включая государственные организации, банки данных аэропортов, сервисы трекинга перелётов и архивные данные.

- Если данные от разных источников не совпадают, мы не «прикидываем» среднее значение продолжительности перелёта. Вместо этого мы ранжируем источники по авторитетности и признаём истинными данные, предоставленные наиболее авторитетным источником.



## Качество обслуживания (20 % рейтинга)

Чтобы оценить качество обслуживания и аэропортов, и авиакомпаний, мы опросили людей, которые пользуются их услугами. В сотрудничестве с платформой бизнес-анализа Attest мы провели сотни опросов, в ходе которых узнали мнение более чем 40 000 людей из более чем 40 стран.

При составлении рейтинга аэропортов мы попросили путешественников оценить аэропорты, в которых они бывали, по следующим трём показателям:

- Качество обслуживания
- Скорость прохождения досмотра
- Чистота

Пассажиры оценивали каждый показатель по шкале от «Очень хорошо» до «Очень плохо». Каждой оценке мы присвоили числовое значение (от 1 до 5), сложили их вместе и получили итоговую оценку. Чем выше оценка, тем лучше аэропорт зарекомендовал себя по каждому из трёх аспектов.



## Рестораны и магазины (20 % рейтинга)

Также в сотрудничестве с платформой бизнес-анализа Attest мы провели опрос, в ходе которого попросили путешественников оценить качество следующих элементов инфраструктуры посещённых ими аэропортов.

- Магазины
- Рестораны и кафе

И вновь пассажирам было предложено дать оценку по шкале от «Очень хорошо» до «Очень плохо». Каждой оценке мы присвоили числовое значение (от 1 до 5), сложили их вместе и получили итоговую оценку. Чем выше оценка, тем лучше рестораны и магазины в соответствующем аэропорту.



## Итоговый рейтинг

Каждый из трёх параметров является важной частью рейтинга, и мы учитываем каждый из них при оценке деятельности аэропорта.

Оценка по каждому параметру входит в итоговый рейтинг, однако мы присваиваем им разные веса, поскольку считаем, что пунктуальность рейсов должна быть важнее качества обслуживания и инфраструктуры аэропорта.

- На пунктуальность приходится 60 % итогового рейтинга аэропорта.
- На качество обслуживания приходится 20 % итогового рейтинга аэропорта.
- На рестораны и магазины приходится 20 % итогового рейтинга аэропорта.