



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2016”

Linea 35

Indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper): indagini volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito da TPER, che, simulando il comportamento di un cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato.

Le indagini di cliente misterioso misurano la qualità del servizio e sono basate il più possibile su osservazioni obiettive condotte in modo indipendente da gruppi di osservatori addestrati.

I suddetti osservatori effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio nel sistema.

Le indagini sono condotte conformemente ad un procedimento rigoroso che fornisce valutazione obiettive rispetto a riferimenti predefiniti.

È importante che siano definiti sistemi di classificazione che utilizzano liste di controllo calibrate per ridurre al minimo il rischio di squilibri tra i valutatori. Le indagini di cliente misterioso consentono di monitorare elementi specifici del servizio che riguardano aspetti di maggiore rilevanza del cliente, sebbene il cliente stesso non possa manifestarli.

Per effettuare le rilevazioni sono state utilizzate le check list riportate in fondo al documento.

Il report riportato nelle pagine seguenti riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio) :

MISTERY LINEA NN

Tab. n - Parametro di qualità

	MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2016 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2016- 2015 (VAL. ASS. 2016- VAL. ASS. 2015)		MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
	2015		2015		2016		Differenza 2016-2015		2016	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%				Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)										
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)										
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)			a) + b)						a) + b)	
Totale		100,0				100,0				

Per ciascun parametro di qualità analizzato:

1. nella prima colonna è indicato il parametro analizzato ed eventualmente identificati gli eventuali requisiti con il quale il parametro è stato confrontato e classificato
2. nella seconda colonna sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno precedente (se disponibile).
3. nella terza colonna sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno precedente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate nella pagina successiva
4. nella quarta colonna (di colore azzurro) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno corrente
5. nella quinta (di colore arancio) sono riportate le differenze tra le percentuali calcolate sul totale dei valori assoluti delle rilevazioni effettuate tra l'anno corrente e l'anno precedente (se disponibile);
6. nell'ultima colonna (di colore giallo) sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno corrente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate di seguito.

Passeggeri che beneficiano del servizio di riferimento

Considerata una generica corsa j , appartenente ad una generica linea, misurata nel corso di un giorno z , la percentuale degli utenti che beneficia del servizio di riferimento (P_c) può essere calcolata dalla Equazione

$$P_c = \frac{\sum_{j=1}^m X_j^z * P_j^z}{P_{TOT}^z} * 100$$

dove:

- m rappresenta il numero di corse investigate.
- X_j^z rappresenta una variabile binaria che vale 1 se l'osservazione j è conforme (i.e. il mezzo è pulito) o 0 altrimenti.
- P_j^z è il numero di passeggeri sulle corse giudicate conformi.
- P_{TOT}^z è il numero complessivo di passeggeri conteggiati sulle corse investigate durante le rilevazioni.

Laddove il criterio di valutazione del parametro di riferimento è espresso invece come un voto da 1 a 10, nella quinta colonna, è inoltre stato espresso il voto calcolato come media ponderale dei voti ricevuti calcolata tenendo conto del numero di passeggeri presente in ogni misurazione.

MISTERY LINEA 35

Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)

	2015	
	n. oss.	%
In ritardo	51	45,9
In orario	32	28,8
In anticipo	28	25,2
Totale	111	100,0

	2015					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)	6	5,4	105	94,6	111	100,0
4.1 Presenza pedana disabili	65	59,1	45	40,9	110	100,0
4.2 Presenza posto passeggero	26	23,4	85	76,6	111	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	111	100,0	0	0,0	111	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	111	100,0	0	0,0	111	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	110	99,1	1	0,9	111	100,0

	2015	
	n. osservaz.	%
Indicazione presente e corretta	111	100,0
Manca indicatore di destinazione	0	0,0
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore	0	0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)	0	0,0
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza	0	0,0
Totale	111	100,0

5. 4 Annuncio vocale destinazione

	2015	
	n. osservaz.	%
In funzione	77	69,4
Non funzionante	34	30,6
Totale	111	100,0

(*) N.2 NON RILEVATE

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	60,76

2015	
	Pc (%)
NO	95,76
SI	58,42
SI	23,58
SI	100,00
SI	100,00
SI	98,66

2015	
	Pc (%)
Indicaz. presente e	100,00

2015	
	Pc (%)
In funzione	66,61

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

2016	
n. oss.	%
55	56,1
29	29,6
14	14,3
98	100,0

2016					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
3	3,1	95	96,9	98	100,0
80	81,6	18	18,4	98	100,0
66	68,0	31	32,0	97	100,0
98	100,0	0	0,0	98	100,0
98	100,0	0	0,0	98	100,0
97	100,0	0	0,0	97	100,0

4.2 e 23 n. 1 nr

2016	
n. osservaz.	%
97	100,0
	0,0
	0,0
	0,0
	0,0
97	100,0

n.1 nr

2016	
n. osservaz.	%
75	78,9
20	21,1
95	100

n. 3 nr

**DIFFERENZA 2016-2015
(VAL. ASS. 2016- VAL. ASS. 2015)**

Differenza 2016-2015
10,2
0,8
-10,9

Differenza 2016-2015	
SI	NO
-2,3	2,3
22,5	-22,5
44,6	-44,6
0,0	0,0
0,0	0,0

Differenza 2016-2015	
SI	NO
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	
0,0	

Differenza 2016-2015	
SI	NO
9,6	
-9,6	

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	69,67

2016	
	Pc (%)
NO	98,44
SI	83,53
SI	67,12
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2016	
	Pc (%)
Indicaz. presente e	100,00

2016	
	Pc (%)
In funzione	84,39

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI	
---------------------------------	--

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

MISTERY 2016 VALORI ASSOLUTI			
---------------------------------	--	--	--

DIFFERENZA 2016-2015 <small>(VAL. ASS. 2016-VAL. ASS. 2015)</small>	
------------------------------------------------------------------------	--

MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI	
------------------------------------	--

6. Vendita biglietti a bordo: Cartello di indicazione.

	2015	
	Porta anteriore	%
a) In funzione (verde)	93	83,8
b) Fuori servizio (rosso)	8	7,2
c) Servizio senza emissione	5	4,5
d) Fuori servizio (rosso), ma emiss. funzionante		0,0
e) In servizio (verde), ma non funzionante	4	3,6
f) Assente	1	0,9
Totale	111	100,0

2015	
	Pc (%)
Anteriore	88,96

2016		2016	
Porta anteriore	%	Porta posteriore	%
87	88,8	83	84,7
5	5,1	7	7,1
4	4,1	4	4,1
0	0,0	0	0,0
0	0,0	0	0,0
2	2,0	4	4,1
98	100,0	98	100,0

Differenza 2016-2015	
Porta anteriore	Porta posteriore
5,0	
-2,1	
-0,4	
0,0	
-3,6	
1,1	

2016	
	Pc (%)
Anteriore	90,72

2016	
	Pc (%)
Posteriore	88,74

7. Acquisto biglietto a bordo dall'EMETTITRICE. Stato delle emettitrici

	2015			
	7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
In funzione	94	84,7	43	38,7
Non funzionante	15	13,5	2	1,8
Non presente	2	1,8	66	59,5
Totale	111	100,0	111	40,5

2015	
	Pc (%)
In funzione	88,96

2016		2016	
7.0 Anteriore	%	7.1 Posteriore	%
87	92,6	36	37,9
5	5,3	1	1,1
2	2,1	58	61,1
94	100,0	95	100,0

Differenza 2016-2015	
Porta anteriore	Porta posteriore
7,9	-0,8
-8,2	-0,7
0,3	1,6

2016	
	Pc (%)
In funzione	96,98

7. Funzionamento dei VALIDATORI

	2015			
	7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
Funzionante	109	99,1	107	97,3
Non funzionante	1	0,9	2	1,8
Non presente	0	0,0	1	0,9
Totale	110	100,0	110	99,1

2015	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	92,98

n. 4 nr

n. 3 nr

2016		2016	
7.2 Anteriore	%	7.3 Posteriore	%
98	100,0	91	92,9
0	0,0	0	0,0
0	0,0	7	7,1
98	100,0	98	92,9

Differenza 2016-2015	
Porta anteriore	Porta posteriore
0,9	-4,4
-0,9	-1,8
0,0	6,2

2016	
	Pc (%)
Ant. In funzione	100,00
Post. In funzione	92,39

MISTERY LINEA 35
8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2015	
		Frequenza assoluta	Voto medio
			8,24
Illeggibile	1		
	2		
	3		
	4		
	5	11	
	6	17	
	7	11	
	8	8	
	9	23	
Nitida	10	41	
		111	

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

2015	
media pesata dei voti	
8,29	

2015	
Pc (%)	
>= 6	90,09%
>= 7	74,77%
>= 8	64,86%

9. Orario di timbratura

		2015	
		n. osserv.	%
In orario		110	99,1
In ritardo		0	0,0
In anticipo		1	0,9
Totale		111	100,0

2015	
Pc (%)	
in orario	99,33

nr.: 4

* si considera come orario di timbratura errato, in ritardo o in anticipo, un orario differente di 5 o più minuti dall'orario reale

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

		2015	
		n. osserv.	%
accettabile		58	52,3
contenuta		38	34,2
fastidiosa		15	13,5
Totale		111	100,0

2015	
Pc (%)	
a)+ b)	88,52

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,50
1	
4	
8	
14	
25	
11	
20	
15	
98	

2016	
n. osserv.	%
98	100,0
0	0,0
0	0,0
98	100,0

2016	
n. osserv.	%
59	60,2
34	34,7
5	5,1
98	100,0

**DIFFERENZA 2016- 2015
(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)**

Diff. 2016-2015	
-0,74	

Diff. 2016-2015	
0,9	
0,0	
-0,9	

Diff. 2016-2015	
8,0	
0,5	
-8,4	

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
media pesata dei voti	
7,35	

2016	
Pc (%)	
>= 6	86,73%
>= 7	72,45%
>= 8	46,94%

2016	
Pc (%)	
in orario	100,00

2016	
Pc (%)	
a)+ b)	91,87

MISTERY LINEA 35
11. Rumorosità dei freni

	2015	
	n. osserv.	%
Si, in modo leggero	38	34,2
No	72	64,9
Si, in modo insopportabile	1	0,9
Totale	111	100,0

12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)

Valutazione		2015	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Fastidiosa	1		7,29
	2		
	3	2	
	4	3	
	5	5	
Sopportabile	6	17	
	7	37	
	8	27	
	9	11	
	10	9	
Irrilevante		111	

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**
**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
	Pc (%)
a)+ b)	98,27

2015	
media pesata dei voti	
	7,62

	Pc (%)
>= 6	90,99%
>= 7	75,68%
>= 8	42,34%


**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**
DIFFERENZA 2016- 2015
(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
n. osserv.	%
13	13,5
82	85,4
1	1,0
96	100,0

Diff. 2016-2015
20,6
0,1
0,0

2016	
	Pc (%)
a)+ b)	98,30

n. 2 nr

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	7,43
2	
3	
4	
5	
6	8
7	18
8	14
9	31
10	15
	9
	98

Diff. 2016-2015
0,14

2016	
media pesata dei voti	
	7,32

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

	Pc (%)
>= 6	88,78%
>= 7	70,41%
>= 8	56,12%

MISTERY LINEA 35
**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**
13. Apertura corretta porte

	2015					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	111	100,0	0	0,0	111	100,0
13.1 Posteriore	111	100,0	0	0,0	111	100,0
13.3 Centrale	109	100,0	0	0,0	109	100,0
13.4 Centrale II	73	100,0	0	0,0	73	100,0

14. Esposizione regolamento di servizio

	2015					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	107	96,4	4	3,6	111	100,0

15. Pulizia del mezzo

Valutazione	2015	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Sporco	1	8,12
	2	1
	3	
	4	1
	5	2
	6	8
	7	19
	8	33
	9	30
Pulito	10	17
	11	111

Condizioni interne

	2015					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	3	2,7	108	97,3	111	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	4	3,6	107	96,4	111	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	4	3,6	107	96,4	111	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	49	44,1	62	55,9	111	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	20	18,0	91	82,0	111	100,0

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
SI	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2015	
SI	Pc (%)
SI	95,65

2015	
media pesata dei voti	
	8,05

	Pc (%)
>= 6	96,40%
>= 7	89,19%
>= 8	72,07%

2015	
NO	Pc (%)
NO	96,32
NO	94,93
NO	96,38
NO	56,02
NO	82,66

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

	2016					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
	98	100,0	0	0,0	98	100,0
	98	100,0	0	0,0	98	100,0
	93	100,0	0	0,0	93	100,0
	52	100,0	0	0,0	52	100,0

2016	
SI	%
SI	99,0
SI	99,0
SI	99,0
SI	99,0

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
	7,28

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

	2016					
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
	2	2,0	96	98,0	98	100,0
	4	5,1	74	94,9	78	100,0
	4	4,8	79	95,2	83	100,0
	14	14,4	83	85,6	97	100,0
	4	4,3	90	95,7	94	100,0

 n. 20 nr
n. 15 nr
n. 1 nr
n. 4 nr

**DIFFERENZA 2016-2015
(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)**

Dif. 2016-2015
0,0
0,0
0,0
0,0

Dif. 2016-2015
2,58

Dif. 2016-2015
-0,84

Dif. 2016-2015
-10,0
-12,1
-11,8
23,6
4,7

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
SI	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2016	
SI	Pc (%)
SI	99,22

2016	
media pesata dei voti	
	7,23

	Pc (%)
>= 6	83,67%
>= 7	72,45%
>= 8	48,98%

2016	
NO	Pc (%)
NO	97,86
NO	98,60
NO	96,36
NO	87,46
NO	94,37

MISTERY LINEA 35

MISTERY 2015 VALORI ASSOLUTI

MISTERY 2015 PERCENTUALE UTENTI

MISTERY 2016 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2016- 2015 <small>(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)</small>



MISTERY 2016 PERCENTUALE UTENTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

Valutazione	2015	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Ressa con difficoltà di spostamento	1	2
	2	
	3	1
	4	3
	5	2
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	4
	7	6
	8	8
	9	8
Posti a sedere per tutti	10	77
		111

2015	
media pesata dei voti	
8,1	

Pc (%)	
>= 6	92,79%
>= 7	89,19%
>= 8	83,78%

Frequenza assoluta	Voto medio
1	8,38
2	
3	2
4	2
5	1
6	10
7	10
8	17
9	15
10	40
	98

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

	2015				TOTALE	%
	SI	%	NO	%		
Fumo in scarico	7	6,3	104	93,7	111	100,0

2015	
Pc (%)	
NO	94,54

2016					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
4	4,1	94	95,9	98	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

Valutazione	2015	
	Frequenza assoluta	Voto medio
Alta	1	
	2	
	3	
	4	
	5	4
	6	16
	7	28
	8	30
	9	14
Bassa	10	19
		111

2015	
media pesata dei voti	
7,99	

Pc (%)	
>= 6	96,40%
>= 7	81,98%
>= 8	56,76%

Frequenza assoluta	Voto medio
	7,68
1	
2	
3	
4	
5	9
6	12
7	16
8	30
9	24
10	6
	97

Dif. 2016-2015	
-8,1	

2016	
Pc (%)	
NO	98,54

Dif. 2016-2015	
-0,1	

2016	
media pesata dei voti	
7,59	

Pc (%)	
>= 6	90,72%
>= 7	78,35%
>= 8	61,86%

MISTERY LINEA 35
26. Tipologia fermate

Palo di fermata
Pensilina
Totale

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

2015	
n. osserv.	%
54	48,6
57	51,4
111	100,0

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

 na
na

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

2016	
n. osserv.	%
34	40,5
50	59,5
84	100,0

DIFFERENZA 2016- 2015
(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)

Diff. 2016-2015
-8,2
8,2

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

 na
na

Accessori

26.1 Pann. a messaggi variabile
26.2 Bacheca pubblicità

2015			
presente	non presente	n. osserv.	%
26	85	111	23,4
51	60	111	45,9

 na
na

2016			
presente	non presente	n. osserv.	%
21	63	84	25,0
47	37	84	56,0

Diff. 2016-2015
1,6
10,0

 na
na

27. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione	
Non riconoscibile	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Ben riconoscibile	10

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
2	8,57
0	
0	
0	
2	
3	
21	
20	
16	
47	
111	

2015	
media pesata dei voti	
8,58	

Pc (%)	
>= 6	96,40%
>= 7	93,69%
>= 8	74,77%

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	8,29
4	
4	
9	
24	
24	
18	
84	

Diff. 2016-2015
-0,3

2016	
media pesata dei voti	
8,34	

Pc (%)	
>= 6	94,05%
>= 7	89,29%
>= 8	78,57%

MISTERY LINEA 35
28. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)

Valutazione	
Sporca deturpata	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

**MISTERY 2015
VALORI ASSOLUTI**

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,69
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
111	

**MISTERY 2015
PERCENTUALE UTENTI**

2015	
media pesata dei voti	
	7,68

	Pc (%)
>= 6	94,59%
>= 7	84,68%
>= 8	58,56%

**MISTERY 2016
VALORI ASSOLUTI**

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
0	7,44
1	
2	
3	
4	7
5	3
6	16
7	15
8	17
9	15
10	11
84	

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

2016	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	7,38
2	
3	
4	2
5	3
6	8
7	33
8	22
9	10
10	5
84	

 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

**DIFFERENZA 2016- 2015
(VAL. ASS. 2016 - VAL. ASS. 2015)**

Diff. 2016-2015
-0,3

Diff. 2016-2015
-0,1

Diff. 2016-2015
4,8
1,2
3,9

**MISTERY 2016
PERCENTUALE UTENTI**

2016	
media pesata dei voti	
	7,38

	Pc (%)
>= 6	88,10%
>= 7	69,05%
>= 8	51,19%

2016	
media pesata dei voti	
	7,37

	Pc (%)
>= 6	92,86%
>= 7	83,33%
>= 8	44,05%

2016	
	Pc (%)
NO	95,67
NO	88,98
SI	19,02

29. Pulizia bacheca pubblicità

Valutazione	
Sporca e/o scritte	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Pulita	10

2015	
Frequenza assoluta	Voto medio
1	7,50
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
111	

2015	
media pesata dei voti	
	7,64

	Pc (%)
>= 6	87,39%
>= 7	78,38%
>= 8	51,35%

Condizioni fermate

30. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	
31. Scritte o adesivi sui cartelli	
32. Presenza targhetta in braille	

2015			
SI	%	NO	%
16	14,4	95	85,6
12	10,8	99	89,2
36	32,4	75	67,6

2015	
	Pc (%)
NO	86,4
NO	93,26
SI	29,82

2016			
SI	%	NO	%
8	9,6	75	90,4
8	9,6	75	90,4
24	28,6	60	71,4