

Q&A crowdmanagement Sail 2015

19 t/m 23 augustus Amsterdam

1. Wat gaat er gebeuren?

AMS Institute doet in samenwerking met DAT.mobility in opdracht van de gemeente Amsterdam een experiment met het waarnemen van de bezoekersstromen tijdens SAIL 2015 en dan vooral gericht op het inzicht krijgen van het gedrag en het kunnen bepalen wanneer en waar het erg druk wordt. Dit doen we door verschillende meettechnieken in te zetten en te combineren. Het gaat hier met name om WiFi sensoren, telcamera's en GPS trackers. Bovendien kijken we in hoeverre we op basis van social media activiteiten kunnen zien wie de bezoekers van SAIL nu eigenlijk zijn en hoe ze het evenement ervaren.

Een dergelijk monitoringsysteem is wereldwijd uniek en biedt, mits haalbaar, uitgelezen mogelijkheden om de specialisten die verantwoordelijk zijn voor het soepele verloop van dergelijke grote evenementen te ondersteunen.

2. Wat levert dat op?

Ten eerste gaan we leren of het mogelijk is om een dergelijk systeem te bouwen. We leren of de huidige opzet voldoende betrouwbare informatie oplevert, waar verbeteringen nodig zijn en welke dat dan zijn, welke technieken goed functioneren en welke minder, hoe we de data slim moeten combineren, etc. Dit zijn dus vooral belangrijke technologische lessen die een belangrijke stap zullen zijn bij de ontwikkeling van een breed toepasbaar meetsysteem.

Ten tweede krijgen we inzicht in hoe de bezoekers zich tijdens SAIL hebben gedragen: welke routes hebben mensen gekozen, hoe lang hebben mensen zich op bepaalde plekken opgehouden, hoe druk was het daar, etc. Dit is belangrijke informatie voor de organisatie van SAIL en de mensen van de gemeente die het evenement in goede banen willen leiden.

3. Wat gebeurt er als het experiment mislukt?

De bezoekers van SAIL zullen hier niets van merken. Het gaat hier immers vooral om een experiment naar de haalbaarheid van een ondersteunend systeem voor de specialisten die het operationeel crowdmanagement uitvoeren. Tijdens SAIL zal de operatie gaan zoals die altijd is gegaan en worden er geen beslissingen genomen die zijn gebaseerd op de uitkomsten van het systeem. Dat zou ook niet verstandig zijn gegeven het experimentele karakter ervan.

Vanuit het perspectief van ons onderzoek kan een experiment natuurlijk nauwelijks mislukken. We gaan er sowieso een boel van leren! Het minst gewenste resultaat is als we moeten constateren dat een systeem, zoals wij dat voor ogen hebben, geen haalbare kaart is met de huidige stand van de technologie.

4. Wat gebeurt er als het experiment lukt?

Dan gaan we verder met de ontwikkeling van het systeem en de uiteindelijke uitrol ervan! Met andere woorden, we gaan dan met onze partners werken aan een productiesysteem dat je kunt gebruiken bij verschillende evenementen.

Qua verdere ontwikkeling zou het bijvoorbeeld kunnen betekenen dat we gaan kijken in hoeverre we niet alleen kunnen bepalen of het nu te druk is, maar ook of we kunnen voorspellen of het over een uur te druk wordt. Je kunt je op termijn ook voorstellen dat het systeem adviezen geeft of het zin heeft een bepaalde crowd management maatregel in te zetten. Maar zover zijn we nog lang niet!

In algemene zin richten we de ontwikkeling van het systeem op het bijdragen aan een nog veiliger, betrouwbaarder en zekerder management van grote aantallen mensen op een plek.

5. Wanneer is het experiment een succes?

Het experiment is gelukt als de informatie die we uit het systeem halen betrouwbaar is en bruikbaar voor 'de operatie'. Dat wil zeggen dat het systeem a) technisch goed functioneert (de data loopt er goed in en wordt goed verwerkt, we krijgen goede informatie binnen) en b) zinvolle uitspraken doet over de situatie ter plekke (hoe druk is het, welke routes lopen mensen, hoe lang verblijven mensen op een bepaald traject, etc.). We hebben dan een basis voor verdere ontwikkeling tot beleids- en managementondersteunend systeem.

6. Ik hoor dat jullie camerabeelden en social media gegevens gebruiken. Hoe zit het met privacy?

We gebruiken telcamera's. Die geven geen beeldinformatie, maar geven ons alleen tellingen van het aantal bezoekers dat de camera is gepasseerd. Dus de gegevens zijn volledig anoniem.

Wat de social-media data betreft gebruiken we alleen gegevens die algemeen beschikbaar zijn. Bovendien wordt persoonlijke informatie niet opgeslagen of gedeeld, en wordt alleen gewerkt met geaggregeerde data. Dat is data die we uit diverse bronnen halen en combineren in een beknopte vorm, gericht op analyse.

7. Wat is de invloed op de veiligheid?

Geen enkele. Het gaat hier om een experiment met een monitoringsysteem. *We nemen dus alleen waar*, maar we grijpen niet in op grond van wat we meten (of: we grijpen ook *niet niet in*, op grond van wat we meten). Zoals eerder aangegeven wordt het management uitgevoerd door specialisten met jarenlange ervaring op dit gebied die de situatie weten te interpreteren en daarnaar handelen. Uiteindelijk zal het systeem *hen* ondersteunen, maar daar is nu nog geen sprake van.

8. Wat doen jullie als het ergens te druk wordt / er een crisis ontstaat?

Niets. Natuurlijk zullen we het de specialisten laten weten als we zien dat het ergens te druk wordt, maar zij nemen de beslissingen om iets met die informatie te doen of niet. We hebben hierin geen verantwoordelijkheid of bevoegdheid. Wat zien bezoekers ervan? En wat merken ze?

Behalve dat we GPS trackers uitdelen waarmee mensen die deelnemen een prijs kunnen winnen, helemaal niets. De GPS trackers stellen ons in staat te zien waar mensen zich bevinden, welke route ze nemen, hoe lang ze onderweg zijn en dergelijke. De mensen die een tracker meenemen hoeven zelf niets te doen behalve deze bij zich houden en achteraf weer inleveren.

9. Hebben jullie dit eerder gedaan? Waar is dit eerder toegepast, wat zijn de ervaringen en wat is nooit eerder gedaan?

Dit is een wereldwijd uniek experiment. Eerder zijn met mobieltjes e.d. wel vergelijkbare dingen geprobeerd, maar veelal zijn dit soort experimenten mislukt omdat het mobiele netwerk overbelast raakte, o.i.d.

10. Wat is het verschil met wat Utrecht bij de Grand Depart deed?

Dat was een simulatie. Utrecht gebruikte simulatiesoftware, terwijl het bij ons gaat om real time gegevens en gegevens die we achteraf kunnen gebruiken voor analyse. De kennis waarop die simulatie gebaseerd is, hebben wij ook tot onze beschikking. Het team van AMS Institute bevat experts van TU Delft die gespecialiseerd zijn in Traffic Flow, simulatie and management.