

## *D'où venons nous? Que sommes nous? Où allons nous?*

Jan Corthouts – Anet gebruikersdag - 13 december 2013



### *D'où venons nous?*

Het zijn inderdaad existensiele vragen die Paul Gauguin in zijn gelijknamig schilderij op ons afvuurt. Eerder dan hier een filosofisch discours aan te vatten, wil ik deze vraagstelling transponeren naar het werkkterrein van wetenschappelijke bibliotheken en recente evoluties daarbinnen. De vraag van waar we komen, noopt ons tot een terugblik. Sta me toe om dan in mijn eigen verleden terug te keren en vergeef me alvast enige nostalgie die daaraan gepaard gaat.

Als kleine jongen in de lagere school was het een hele klus om informatie te vinden voor een spreekbeurt of een werkje dat je moest maken. Met bronnen zoals Zonneland botste je al gauw op limieten, maar via de lokale openbare bibliotheek – toen nog vaak boekerij geheten – werd je blik op het informatielandschap toch al heel wat breder. Om te vinden wat je nodig had, kon je een beroep doen op de bibliothecaris, al was de drempelvrees toch wel hoog. Een bibliothecaris kan natuurlijk niet alles weten. Later leerde je dan bibliografieën en kaartcatalogi kennen en via die instrumenten kon je op eigen tempo de beschikbare informatie verder verkennen. Kaartcatalogi waren als wegenkaarten: afhankelijk van de schaal zag je minder of meer detail. Sommige gebieden waren maar zeer summier in kaart gebracht. Navigeren op een kaartcatalogus was dus vaak problematisch en frustrerend. Je wilde meer: je wenste dat alle materialen op steekkaart stonden. Deze ambitie deelde je alvast met de bibliotheek zelf, alleen bleef die ambitie vaak alfabetisch steken ter hoogte van de letter M. Wat niet op de steekkaart stond, bestond weliswaar maar was met slechts heel veel moeite vindbaar.

Maar plots waren daar de mogelijkheden van automatisering, al is de term mecanografie in die beginjaren meer van toepassing: bibliotheken waren nu in staat om in veel sneller tempo kaartjes van verschillende aard af te drukken: op hoofdwoord, op onderwerp, op plaatskenmerk, ... Aan je frustratie zou snel een einde komen. En het werd alsmaar beter: catalogi werden uitgegeven op microfiche en onderling uitgewisseld. Vanuit je eigen bibliotheek kwamen collecties van andere bibliotheken in het vizier zonder dat je je daarbij moest verplaatsen. Wat een luxe! En nog was het eindpunt niet bereikt: in de jaren 80 verschenen online terminals die een einde maakte aan het sequentieel doorbladeren van steekkaarten of microfiches. Het leverde een enorme tijds winst op. Wat niet in de online catalogus was opgenomen, verdween in de periferie. De discussie over gebruiksvriendelijkheid van online systemen kon beginnen en zou sindsdien nooit meer een einde nemen.

Begin van de jaren 90 – ik werkte toen in Leuven – werd Belnet boven de doopvont gehouden. De online catalogus van je eigen bibliotheek en die van talrijke anderen waren plots bereikbaar vanop je eigen werkplek en even later ook via thuis. Met de komst van het web en grafische browsers als Mosaic en later Netscape werd

alsmaar meer de techniciteit van het opzetten van connecties weggenomen. Bibliotheekcollecties wereldwijd lagen binnen handbereik. Wat een *eye opener*.

Net toen je dacht dat het ultieme doel bereikt was, werd het bestaan van de bibliotheek zelf alom in vraag gesteld. Ook nu dus geen eindpunt, behalve dan misschien van de vanzelfsprekendheid van bibliotheken als dienstverlener in het informatielandschap. Samen met de alomtegenwoordigheid van metadata van bibliotheekcollecties, werd de primaire informatie nu zelf in versneld tempo online beschikbaar. Nieuwe standaarden en technologieën als OpenUrl en link resolvers maakten de verbinding tussen metadata van de catalogus en de beschikbaarheid van e-bronnen op basis van abonnementen en licenties. De focus lag daarbij in eerste instantie op de dure abonnementen van tijdschriften vooral dan in de exacte en biomedische wetenschappen. Recent is er de duidelijke opmars van e-boeken. Tenslotte proberen wetenschappelijke auteurs en instellingen via Open Access terug en mogelijk tevergeefs vat te krijgen op het wetenschappelijke publicatieproces. Wat niet online beschikbaar is, bestaat niet. Een uitspraak die intussen tot cliché geworden is. Gebruikers van bibliotheken zijn enkel in de marge nog maar geïnteresseerd in lokale collecties. Bibliotheken verliezen hun rol als primaire werkplek voor de informatiezoeker. Studenten starten hun zoekacties stevast in Google.

Dit vertaalt zich ook fysiek: de bibliotheek is vooral een trefpunt geworden waar studenten naar toe willen komen om samen te studeren (zie paper Anke). Het zoeken en gebruiken van informatie speelt zich elders af. In de backoffice van bibliotheken verliest het beschrijven van metadata aan belang ten voordele van inspanningen die geleverd worden om met uitgevers goede deals af te sluiten voor toegang tot e-info, al of niet in consortiumverband. Met initiatieven op het vlak van webscale discovery services (zie paper van Els en Tom) proberen bibliotheken de toegang tot fysieke en elektronische collecties vooralsnog met elkaar te verzoenen, maar het succes hiervan is niet gegarandeerd. Voor een finale evaluatie hiervan is het nog te vroeg. Het is hoe dan ook niet toevallig dat bibliotheken zich gaan toespitsen op bepaalde niches en meer aandacht gaan besteden aan collecties die hen uniek maken en waarmee ze hun bestaanrecht kunnen claimen: academische bibliografie, erfgoed, archieven, preciosa (zie papers Rudi, Karen Bowen en Jef Tegenbos/Karen Andree).

Maar ook hier geldt dat gebruikers niet langer tevreden zijn met ingescande kopieën van originelen. In het kader van *Digital Humanities* willen onderzoekers dieper kunnen doordringen tot onder het oppervlak van wat leesbaar is voor het menselijke oog. Wetenschappers, beleidsmakers en gebruikers willen zelf aan de slag kunnen gaan met de primaire data die bibliotheken en andere spelers in het veld registreren. De roep naar Open Data neemt alsmaar toe (zie paper Raf). Hoog tijd dus om het een en ander los te laten.

### ***Que sommes nous?***

Maar waar brengt ons, Anet, dit nu eigenlijk? Om op die vraag te kunnen antwoorden moeten we eerst naar de doelstellingen - het *mission statement* - van Anet kijken. Anet wil informatiediensten leveren ten behoeve van wetenschap en onderwijs aan studenten, docenten, onderzoekers en andere eindgebruikers van bibliotheken die deel uitmaken van het Anet bibliotheeknetwerk. Partners in dit netwerk zijn universiteiten, hogescholen, musea, erfgoedinstellingen, archieven en speciale bibliotheken. Deze diensten situeren zich op het vlak van archief- en bibliotheekautomatisering zowel in de front- als in de backoffice en worden aangeboden op basis van Brocade, de software die de UAntwerpen sinds 1998 ontwikkeld en die nu aan release 3.80 toe is. De kernactiviteiten van Anet zijn dan ook tweeerlei: dienstverlening enerzijds en Brocade software ontwikkeling anderzijds.

De Brocade software wordt sinds 2001 gecommmercialiseerd door CIPAL, dat als bedrijf allerlei ICT-diensten levert aan lokale en regionale overheidsdiensten op basis van een erg diverse portefeuille van toepassingen, waaronder dus Brocade. De belangrijkste Brocade-klienten bij CIPAL zijn de openbare bibliotheken van de provincie Antwerpen, incl. de OB Antwerpen en talrijke openbare bibliotheken in diverse provincies in Zuid-Afrika (+800 bibliotheken in zeven van de negen provincies).

Het toenemende succes van de Brocade software en de ermee gepaard gaande stijgende vraag naar bijkomende ontwikkeling, onderhoud en ondersteuning, vormen echter meer en meer een zware belasting voor het beperkte Anet team. Bovendien bestaat de vrees dat het opnemen van steeds meer verbintenissen ten behoeve van externe partners en klanten op termijn ten koste zal gaan van de dienstverlening aan de Anet-bibliotheken. Ook CIPAL komt als bedrijf met haar dienstverlening naar Zuid-Afrika in een moeilijke positie terecht aangezien deze dienstverlening niet behoort tot haar kernactiviteiten. Het punt was bereikt waarop een belangrijke strategische keuze gemaakt moest worden. Bij CIPAL en UAntwerpen groeide het idee om de verdere commercialisering (buiten Vlaanderen) en de ermee verbonden ontwikkeling en diensten toe te vertrouwen aan een afzonderlijke entiteit, een spin-off bedrijf (naamloze vennootschap). Deze besprekingen resulteerden in de ondertekening van een intentieverklaring tussen UAntwerpen en CIPAL in februari 2013. Op basis van de intentieverklaring werd een business plan opgemaakt en na een aantal audits ging LRM (Limburgse Reconversie Maatschappij, een *venture capital fund* van de Vlaamse Overheid) principieel akkoord om te participeren in het kapitaal van de nieuwe spin-off om zo voor de nodige financiële ademruimte te zorgen. Brocade Library Services NV [BLS] werd eind augustus boven de doopvont gehouden. In de BLS NV participeren CIPAL (64%), LRM (22%) en UAntwerpen (14%).

De inbreng van UAntwerpen in BLS bestaat uit het verlenen van een exclusieve, wereldwijde licentie, incl. het recht om Brocade software aan te passen in functie van de gebruikersnoden. Het eigendomsrecht van Brocade t.e.m. release 3.80 blijft bij UAntwerpen. Vanaf 3.90 is mede-eigenaarschap (UAntwerpen en BLS). De inbreng van CIPAL bestaat enerzijds uit financiële middelen en anderzijds uit contracten m.b.t. externe markten zoals die van Zuid-Afrika. De bestaande contracten m.b.t. Vlaamse openbare bibliotheken blijven bij CIPAL.

De actieve rol van Anet in BLS situeert zich op het vlak van kennisoverdracht naar BLS. In de komende twee jaren zal Anet belangrijke inspanningen leveren die BLS moeten toelaten om Brocade verder te ontwikkelen volgens eigen dynamiek en eigen agenda. BLS krijgt een gratis gebruiksrecht op alle software die Anet ontwikkelt. Dat gebruiksrecht werkt ook in omgekeerde richting (zogenaamde *back license*): Anet krijgt een gratis gebruiksrecht voor alle Brocade software die door BLS wordt ontwikkeld. Op die manier willen we de belangrijke doelstelling van synergie concreet vorm geven. Anet zal verder een leidende rol spelen in het uitzetten van de Brocade ontwikkeltrajecten. Die roadmap moet toelaten om Brocade ontwikkelingen langs beide kanten (UA en BLAS) op elkaar af te stemmen.

Voor de bestaande Anet partners verandert er niets: Anet blijft de leverancier van de Brocade diensten en bestaande engagementen worden gecontinueerd. In de overeenkomst met BLS zijn regelingen getroffen die Anet moeten toelaten om verder te groeien.

Het spreekt voor zich dat de participatie in BLS (kennisoverdracht en roadmap) zorgt voor een hogere werkdruk. Dit wordt op verschillende manieren gecompenseerd: de ontwikkelcapaciteit van Brocade wordt verhoogd door aanwerving van twee informatici bij BLS. Verder worden ook bestaande ontwikkelaars thans werkzaam bij CIPAL overgedragen naar BLS en in de toekomst nauwer betrokken bij Brocade softwareontwikkeling. Anke Jacobs – voorheen Campusbibliothecaris op de buitencampussen van de UA – is sinds 20 augustus in dienst gekomen bij Anet, waar ze het team komt versterken. De aanstelling van Tom De Mey wordt verhoogd van 50 naar 100% en die van Alain Descamps van 80 naar 100%.

### ***Où allons nous?***

Waar ligt nu de toekomst voor Anet? Welke richting moet Brocade nu verder uitgaan? Om op die vragen te kunnen antwoorden moeten we een onderscheid maken tussen data en systemen.

Van nature uit zijn wij, bibliothecarissen en archivarissen gericht op kwalitatief hoogstaande registratie van metadata zowel voor de fysieke collecties als voor de dure elektronische content. We passen daarbij de nodige standaarden toe (eigen catalogiseringsregels, ISBD, MARC, ISAD, ISAAR, UDC, AAT). Anet blijft in de ontwikkeling sterk gericht op toepassingen voor registratie van deze metadata: de eigen catalogus, authority

files, Electronic Resource Management (ERM), archiefbeschrijvingen, objectbeschrijvingen, collectieregistratie volgens COMETA model, registratie van schade- en herkomstkenmerken. Maar enkel het registreren van data en de ontsluiting ervan via lokale zoeksystemen is niet langer voldoende. We willen de lokale content ook kunnen propageren in regionale, nationale en globale zoeksystemen. Metadata uit de Anet catalogus wordt nu al aangeboden en ontsloten via UniCat [alle Anet partners] en Ebsco Discovery Services [UAntwerpen en UHasselt]. We registreren onze licensed e-content in knowledge bases van link resolvers zoals SFX. Op analoge wijze worden metadata uit Brocade catalogi van openbare bibliotheken (PBS, OB-Antwerpen) op provinciaal en Vlaams niveau ontsloten via Aquabrowser portals zoals <http://provant.bibliotheek.be/> en <http://zoeken.bibliotheek.be>. Via dergelijke zoeksystemen beogen we de horizon van de gebruiker te verbreden naar een bovenlokaal niveau en zeker in het geval van discovery services willen we de aandacht van de gebruiker die op zoek is naar e-content ook richten naar fysieke collecties aanwezig in bibliotheken.

Recent heeft Anet met OCLC gesprekken aangeknoopt om de lokale content in WorldCat op te nemen. Veel van onze Anet bibliotheken – zeker de erfgoed- en museumbibliotheken – beschikken immers over unieke materialen en waardevolle collecties waarvoor een internationale interesse bestaat. De vindbaarheid en zichtbaarheid van die unieke materialen kan via een platform als dat van WorldCat worden verhoogd en kan bezoekers naar de bibliotheek aantrekken. Bovendien werkt Google ook samen met OCLC zodat via een zoekmachine als Google Books, gebruikers ook worden doorverwezen naar nabije bibliotheken die het boek in hun collectie hebben. Maar het is nog afwachten welke voorwaarden OCLC stelt en wat het prijskaartje is aan dit partnership.

Het leveren van metadata is niet beperkt tot catalogusgegevens. Op vraag van het Letterenhuis loopt nu een project waarbij Anet metadata van archiefbeschrijvingen zal leveren aan Archiefbank Vlaanderen, ook hier met als doel om de zichtbaarheid van de literaire archieven van het Letterenhuis op Vlaams niveau te verbeteren.

In het kader van de academische bibliografie en de institutional repository worden metadata geleverd aan initiatieven zoals VABB-SHW en werkt Anet verder aan OAI-PMH harvesting mechanismen zodat de publicaties ook aangemeld kunnen worden aan Open Access zoekportalen. Een van de technieken die daarbij ook gebruikt wordt is het leveren van metadata via Google Sitemaps zodat deze ook doorzoekbaar zijn via Google Scholar. Van zodra deze techniek op punt staat, kan deze ook ontplooid worden voor metadata indexering van specifieke deelcollecties uit de Anet catalogus. En dat is niet onbelangrijk aangezien Google het startpunt is dat de achterban van ons publiek gebruikt als vertrekpunt bij het zoeken naar informatie.

Toch noopt het leveren van metadata ons ook tot een kritische beschouwing. We steken erg veel energie in kwaliteitsvolle registratie van metadata door bijvoorbeeld gebruik te maken van authority files waarin thesaurusstructuren kunnen worden ingepast, structuren die toelaten om personen en instellingen op eenduidige manier te identificeren en collecties naar onderwerp te profileren volgens hiërarchische zoekbomen. Echter eens de data aan externe bronnen worden geleverd gaan deze fijne datastructuren meestal verloren. Dat maakt dat we ten aanzien van deze globale zoekomgevingen wel bereid zijn de lat veel lager te leggen en de eigenheid van onze data los te laten. Wanneer in de toekomst externe zoekportalen de primaire toegangspoort worden, kan de vraag worden gesteld of de bibliotheek dan nog wel veel moet investeren in kwaliteitsvolle registratie van metadata in het bijzonder van onderwerpsontsluiting, zeker wanneer in de context van linked data metadata en de daaraan gekoppelde zoeksystemen op automatische wijze verrijkt kunnen worden via diverse onthologieën. Ik ben ervan overtuigd dat er op het vlak van Linked Open Data er voor Brocade en Anet nog vele interessante uitdagingen liggen te wachten.

Laat ons nu de focus verleggen naar systemen.

Brocade is een heel complex systeem geworden en die complexiteit begint ons parten te spelen. Bestaande functionaliteit wordt uitgebreid; nieuwe functionaliteit wordt ontwikkeld. Brocade data zijn nauw met elkaar verweven en het wordt alsmoer moeilijker om oude en nieuwe datastructuren met elkaar te verzoenen. Je

sleept altijd het verleden mee. Catalografische objecten zijn niet alleen meer gelinkt aan leeninformatie, maar kunnen ook gekoppeld zijn aan gedigitaliseerde entiteiten, aan herkomstmerken of aan collectiebeschrijvingen. Zo bestaan er nu in Brocade twee vormen van authority controle waar deels dezelfde entiteiten (personen, instellingen) volgens verschillende schema's beschreven worden. Authority records zijn gekoppeld aan titelbeschrijvingen maar ook aan archiefbeschrijvingen, archiefaanwinsten, objectbeschrijvingen, collectiebeschrijvingen. En natuurlijk willen we vanuit deze authority records in onze zoekomgevingen zowel boeken als archiefcollecties kunnen ontsluiten. Bestaande datamodellen aanpassen noodzaakt aanpassingen stroomafwaarts aan toepassingen die gebruik maken van deze data maar tegelijkertijd mag je bestaande toepassingen niet hypothekeren.

Een ILS – Integrated Library System – zoals Brocade kenmerkt zich door rijke functionaliteit en verwevenheid van data. Anet heeft steeds getracht om bij vraag naar nieuwe functionaliteit deze steeds binnen Brocade te ontwikkelen. Maar deze aanpak is niet in alle omstandigheden de meest geschikte of meest efficiënte. Bij het zoeken naar adequate oplossingen moeten we ook kijken naar tendensen in ons vakgebied. Trends hier worden gezet door enerzijds commerciële leveranciers en anderzijds door het werkveld zelf.

In het commerciële marktaanbod zie ik twee belangrijke tendensen:

- Evolutie van ILS naar cloud gebaseerde oplossingen zoals Alma van Ex Libris, WorldShare Management van OCLC, Sierra van Innovative Interfaces, Intota van Serials Solutions, Open Library Environment (OLE) van Kuali, en tenslotte Open Skies van VTLS. Meer informatie hierover kan je vinden in een erg lezenswaardig topic issue van *Future of Library Systems* verschenen in *Information Standards Quarterly (ISQ)* - Fall 2012 Volume 24, no. 4.
- Verschillende spelers (commercieel en open source) met een ruim aanbod van oplossingen die op basis van standaarden en API's – application program interfaces – kunnen gekoppeld worden aan ILS systemen. Voorbeelden hiervan zijn:
  - Discovery platformen zoals Aquabrowser, Ebsco Discovery Services, Primo van Ex Libris
  - Leenautomaten met communicatie via SIP2 of het meer recente NCIP
  - Bezoekertellers

Vanuit het vakgebied zelf zie ik recent een verschuiving in aandacht naar

- Business Intelligence: BI is gericht op het verzamelen en analyseren van informatie over de eigen bedrijfsvoering teneinde beslissingsondersteunende informatie (intelligence) te verkrijgen.
- Open Data: bibliotheken en archieven worden in sterk toenemende mate gevraagd om eigen data op een open wijze ter beschikking te stellen zodat derde partijen met deze data aan de slag kunnen om nieuwe toepassingen te gaan creëren. Zie bijvoorbeeld het recente Apps for culture initiatief van openculturdatabe en PACKED vzw.
- Mobiele interfaces op bibliotheektoepassingen vooral op het vlak van Search ,Discover, Locate en op het vlak van MijnBibliotheek-toepassingen.

Je kan op deze tendensen inspelen door de gevraagde functionaliteit te gaan integreren binnen je eigen platform. Dit houdt het risico in dat je de bestaande complexiteit en daarmee ook kwetsbaarheid van je systeem vergroot. Soms – en zeker waar het gaat over eigen metadata die je wil gaan verrijken – kan dat natuurlijk niet anders. Zo hebben we recent een optie voorzien die toelaat om in het catalografieformulier lokale velden toe te voegen, een optie die in de Academische bibliografie bijvoorbeeld zal worden gebruikt om aantal citaties en journal impact factoren op te slaan. Maar er zijn natuurlijk ook grenzen. Eerder dan zelf de core functionaliteit te gaan ontwikkelen kan het beter zijn om te investeren in oplossingen die koppeling met andere systemen mogelijk maakt en waarbij de klant zelf kan kiezen in een voor hem of haar meest efficiënte oplossing. Een typisch voorbeeld hiervan is de zelfbediening m.b.t. leen. Anet heeft hier geïnvesteerd in de ontwikkeling van een SIP2 server. Elke bibliotheek kan nu zelf uit het rijke aanbod de voor haar meest geschikte

leenautomaat kiezen. Een ander voorbeeld zijn Z39.50 en OAI-PMH die ons toelaten om data uit te wisselen in het kader van collectieve catalogi zoals UniCat en discovery platformen zoals EDS.

Ik ben ervan overtuigd dat API's in toenemende mate belangrijk zullen worden in de verdere ontwikkeling van Brocade. Algemeen gesproken definieert een API de toegang tot de functionaliteit van het systeem dat erachter schuil gaat. De *buitenwereld* kent geen details van de functionaliteit of implementatie, maar kan dankzij de API die functionaliteit wel gebruiken. Een voordeel hiervan is dat met een API Brocade vanuit meerdere externe systemen kan benaderd worden. Zo maakte CIPAL recent een API die het mogelijk maakt om de typische desktopfuncties van Brocade (overzicht geleende werken, plaatsen van reservering, opvragen van persoonlijke gegevens) te koppelen met Open BibID van Bibnet (MijnBibliotheek-project).

Naast API's die gericht zijn op communicatie met externe applicaties, zullen jullie in Brocade zelf in de toekomst kleinere minder complexe toepassingen zien ontstaan die gericht zijn op het uitvoeren van welomschreven taken (selecties, rapporteringen, tellingen).

Tenslotte, naast data en systemen is er ook een derde component: organisatie. Anet levert diensten aan bibliotheken. Doet Anet dat goed? Ik denk van wel. Kan de dienstverlening beter? Ik denk ook hier van wel.

Het is al eerder gezegd: Brocade is een complex systeem en het is voor gebruikers niet altijd gemakkelijk om de complexiteit te doorgronden, zeker niet in kleinere bibliotheken waar men niet kan terugvallen op gedeelde interne expertise. Brocade toepassingen zijn niet self explaining. Veel is mogelijk, maar niet alle mogelijkheden zijn steeds gekend bij gebruikers. Anet kan daarin wel helpen o.a. door het inzetten van een helpdesk (zie paper Tom). Een instrument als de helpdesk is geschikt voor behandeling van kleinere wel omschreven problemen. Vragen gericht aan de helpdesk kunnen beantwoord worden door documentatie. Die documentatie is echter niet altijd aanwezig of volledig up-to-date. Richard zal in een voordracht later op de dag aangeven welke richting Anet wil uitgaan om het platform m.b.t. documentatie te vernieuwen. Maar met een platform alleen kom je er natuurlijk niet. Binnen Anet moeten we ook werk maken van het invullen ervan: mensen inzetten om de documentatie te onderhouden en met de documentatie in de hand op een meer proactieve wijze bij de gebruikers peilen naar hun problemen en noden. Daarmee komen we op het terrein van overlegorganen. Er wordt binnen Anet veel gecommuniceerd via discussielijsten, werkgroepen en begeleidende commissie. In die overlegorganen is er niet altijd voldoende ruimte voor meer strategisch overleg. Langs de andere kant is het zo dat er naast deze overlegorganen ook andere platformen zijn waarop Anet gebruikers elkaar ontmoeten. Zo zijn er de AUHA werkgroep en de stuurgroep die in het kader van het raamcontract tussen Stad en Universiteit, de Anet partners van de Stad Antwerpen groepeert. Ik pleit ervoor om op de agenda van deze overlegorganen ook meer strategische issues met betrekking tot automatisering te plaatsen. Vragen die via de helpdesk toekomen, maar aldaar niet beantwoord kunnen worden, kunnen dan doorgesluisd worden naar die platformen.

15 jaar geleden startten we met Brocade en hielden we Anet boven de doopvont. Ik denk dat ik mag besluiten dat Anet en Brocade een succesverhaal zijn. Een heel belangrijke succesfactor hierin zijn jullie zelf, onze gebruikers. Ik wil daarom iedereen van harte danken voor jullie loyaliteit, inzet en inbreng. Jullie vormen voor ons een belangrijke bron van inspiratie. OÙ allons nous? De richting is wel duidelijk, de uiteindelijke bestemming is dat evenwel niet. Maar ik ben ervan overtuigd dat de verdere reis heel boeiend zal zijn. Ik wens jullie vandaag alvast een heel fijne etappe toe.