

Stadlmayr, Martina; Niederberger, Karl; Schmatz, Thomas

Research Report

Evaluierung des Haushaltsservice der Volkshilfe Oberösterreich und des Haus- und Heimservice des Hilfswerks Oberösterreich: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Oberösterreich

AMS info, No. 213

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Stadlmayr, Martina; Niederberger, Karl; Schmatz, Thomas (2012) : Evaluierung des Haushaltsservice der Volkshilfe Oberösterreich und des Haus- und Heimservice des Hilfswerks Oberösterreich: Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Oberösterreich, AMS info, No. 213, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/102500>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

Evaluierung des Haushaltsservice der Volkshilfe Oberösterreich und des Haus- und Heimservice des Hilfswerks Oberösterreich

Zentrale Ergebnisse einer Studie
im Auftrag des AMS Oberösterreich

1. Einleitung: Zur Situation der haushaltsnahen Dienstleistungen

Das gegenwärtige jährliche Marktvolumen für alle haushaltsnahen Dienstleistungen (neben Reinigungsservices auch: Essensdienste, Einkaufsdienste, Fahrservices, Botengänge, Haustierbetreuung, Hauswarte, Kosmetikdienste etc., nicht jedoch: ambulante Pflege) in Österreich schätzt Osl (2010, Seite 174f) auf ca. 330 Millionen Euro bzw. 37 Millionen Stunden. Interesse besteht für Leistungen im Wert von ca. 550 Millionen Euro, die hohe Preiselastizität sowie die Intransparenz des Marktes bedingen jedoch, dass dieser potenzielle Wachstumsbereich nur verhalten zulegt.

Das Interesse an haushaltsnahen Dienstleistungen steht in engem Zusammenhang mit der gesundheitlichen Verfassung (vgl. Osl 2010, Seite 32), wie sich auch in vorliegendem Datenmaterial für Oberösterreich zeigt. Erst in den letzten Jahren zeigt sich ein Trend dazu, dass auch jüngere Personen bzw. Personen aus Komfort- bzw. Zeitgründen derartige Serviceleistungen in Anspruch nehmen (vgl. Osl 2010, Seite 174).

Argumente für die Einführung bzw. den Ausbau derartiger Dienstleistungen waren neben einer Professionalisierung der Dienstleistungen, der Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten und der Steigerung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf für KundInnen auch der Kampf gegen die Schattenwirtschaft bei einem »leistbaren« Preis des Services, der durch Synergieeffekte in der AnbieterInnenstruktur erzielt werden kann. Dabei entstehen nicht nur volkswirtschaftlich und individuell, sondern auch für MitarbeiterInnen erhebliche Vorzüge gegenüber einer selbständigen oder »schwarz« ausgeübten Beschäftigung. Die Ausübung der Tätigkeit über eine organisierte Struktur hat folgende Vorteile für MitarbeiterInnen (vgl. Holzmann-Jenkins o.J., Seite 91f):

- professionalisierter Qualifikations- und Erfahrungserwerb;
- Erwerb von Ansprüchen in sozialen Sicherungssystemen;
- Einhaltung von ArbeitnehmerInnen-Schutzbestimmungen;
- vertragliche Zusicherungen als Kooperations- bzw. Arbeitsbasis;
- Schutz vor unangebrachten Ansprüchen von KundInnen;
- Rückhalt und Rücksprache in der KollegInnenschaft bzw. bei der Projektleitung.

Anhand der KundInnenbefragung im Rahmen dieser Evaluierung wird sichtbar, dass fast alle derzeitigen KundInnen es schätzen (93 Prozent bzw. 95 Prozent starke Zustimmung), dass der Service Arbeitsplätze schafft und die legale Möglichkeit der Dienstleistungs-Inanspruchnahme darstellt (steigende Bewusstheit und Erkennen des gesellschaftlichen Nutzens). Neben der grundsätzlich professionelleren Erbringung der Dienstleistung ist ein weiterer, gravierender Vorteil im Vergleich zur Schwarzarbeit oder Selbstorganisation (z. B. mittels Dienstleistungsscheck) in der Zuverlässigkeit des Service an sich zu sehen: Bei Urlaub oder Krankheit der zugeordneten MitarbeiterIn nimmt eine Ersatzkraft die anfallenden Tätigkeiten wahr. Außerdem bestehen Gewährleistungsansprüche im Falle von Beschädigungen, und die KundInnen sind von den Organisationstätigkeiten (zeitliche Koordination, Abrechnung, Versicherungspflichten) entbunden (vgl. Weinkopf 2003, Seite 136).

Bei der in der Regel gegebenen hohen Kostenempfindlichkeit der KundInnen (Konkurrenz zur Eigenerbringung der Leistung: Make-Entscheidung oder Buy-Entscheidung) ist im Zusammenhang mit haushaltsbezogenen Dienstleistungen die Schwarzarbeit bzw. Schattenwirtschaft ein nicht zu vernachlässigender Faktor, die im Rahmen der vorliegenden Evaluierung nicht Berücksichtigung finden konnte und mittel- bis langfristig stark die Beschäftigungswirkungen beeinträchtigen könnte (vgl. Weinkopf 2003).

2. Zur Evaluierung¹

Das Haushaltsservice der Volkshilfe Oberösterreich und das Haus- und Heimservice des Hilfswerks Oberösterreich dienen dazu, langzeitarbeitslose Menschen und WiedereinsteigerInnen erneut an den Arbeitsmarkt heranzuführen und deren Beschäftigungschancen am regulären Arbeitsmarkt zu erhöhen. Die Beschäfti-

¹ Die Evaluierung wurde im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice Oberösterreich vom Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE) an der Johannes Kepler Universität Linz durchgeführt; Download der Langfassung unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2012.

gungsverhältnisse sind somit Transitarbeitsplätze, die den Übergang in den 1. Arbeitsmarkt einleiten sollen. Die TeilnehmerInnen dieser arbeitsmarktpolitischen Maßnahme erhalten ein zehntonatiges Beschäftigungsverhältnis, im Zuge dessen sie sozialversicherungsrechtliche Ansprüche erwerben. Das Projekt wird vom Arbeitsmarktservice (früher auch: von der Europäischen Union/Europäischer Sozialfonds) und dem Land Oberösterreich über den Pakt für Arbeit und Qualifizierung (PAQ) gefördert.

Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice bieten nunmehr schon seit dem Jahr 1996 jedermann/jederafrau diverse Unterstützungsleistungen (z. B. Putzen, Waschen, Bügeln, Botengänge) nach sozial gestaffelten Tarifen an. Insbesondere ältere Menschen, aber auch Personen mit Entlastungswunsch hinsichtlich Haushaltstätigkeiten zählen zur Zielgruppe für die angebotenen Dienstleistungen.

Die vorliegende Evaluierung hat zum Ziel, dieses Dienstleistungsprojekt aus drei wesentlichen Betrachtungswinkeln zu analysieren, um eine gesamthafte Beurteilung vornehmen zu können:

1. Analyse der Beschäftigungseffekte auf »TeilnehmerInnen« (ErbringerInnen der Dienstleistung, temporär Beschäftigte zur Ausübung der Dienstleistung) mittels Analyse von Sozialversicherungsdaten (TeilnehmerInnenstruktur, Beschäftigungsquoten, durchschnittliche Bemessungsgrundlage als Indikator für das erzielte Einkommen) der TeilnehmerInnen im Zeitraum 2005 bis 2009.
2. Analyse des Gesamtprojektes hinsichtlich seiner Wirkungen auf öffentliche Haushalte anhand des exemplarischen Jahres 2009 (Fiskalanalyse, drei unterschiedliche Szenarien).
3. Analyse der KundInnenstruktur und KundInnenzufriedenheit (Personen, die die Dienstleistungen in Anspruch genommen haben).

3. Zentrale Ergebnisse der Evaluation

In vorliegenden Daten,² die immerhin die Beschäftigungswirkungen bis 36 Monate nach Ende des Transitarbeitsverhältnisses betrachten, kann darauf kein struktureller Hinweis festgestellt werden: Die Quote »Out of Labor Force« steigt zwar auf 16 Prozent an, bleibt aber deutlich hinter dem Wert von 35 Prozent im selben Zeitraum vor der Maßnahme und ist für diese Altersgruppe insgesamt in einer moderaten Höhe – so liegt etwa die Quote von Transitarbeitskräften in SÖBs und GBP anderen IBE-Analysen zufolge (vgl. Osterkorn/Niederberger/Sepp 2009, Seite 96) bei 23 Prozent.

Die weiteren Beschäftigungswirkungsanalysen zeigen, dass bereits sechs Monate nach Ende des Transitarbeitsverhältnisses die Beschäftigungsquote die Arbeitslosenquote übersteigt und die Beschäftigung weiter ansteigt bis auf einen Anteil von 56 Prozent zum Zeitpunkt 36 Monate nach der Maßnahme. Die Arbeitslosenquote fällt hingegen im selben Zeitraum auf 23 Prozent ab und erreicht einen niedrigeren Wert als der gesamte Betrachtungszeitraum (bis 36 Monate) vor Maßnahmeneintritt – hier lag der Wert für die von Arbeitslosigkeit Betroffenen bei 27 Prozent.

Überdies beenden 43 Prozent der Transitarbeitskräfte beim Hilfswerk und 38 Prozent bei der Volkshilfe ihr befristetes Arbeitsverhältnis vorzeitig, was in der Regel ein Hinweis darauf ist, dass diese Personen durch die Erfahrung bereits vor Ablauf der zehn Monate eine reguläre Beschäftigung finden konnten.

Die positive Wirkung der Maßnahme zeigt sich nicht nur entlang der Quoten (unterschiedlicher Arbeitsmarktstatus), sondern auch in den Bemessungsgrundlagen zur Sozialversicherung, die einen Indikator für das erzielte Erwerbseinkommen und somit auch für Armutsbestimmung und soziale Teilhabe bilden. Wiederum zeigt sich eine deutliche Steigerung in den Werten: Während die durchschnittliche tägliche Bemessungsgrundlage 36 Monate vor der Maßnahme bei 11,7 Euro liegt, liegt dieser Indikator 36 Monate nach der Maßnahme mehr als doppelt so hoch bei einem Wert von 23,5 Euro.

Die beschäftigungs-, einkommens- und somit chancensteigernde Wirkung der Maßnahme zeigt sich unabhängig von den getesteten Strukturvariablen – der Erfolg des Projektes wird unabhängig vom Alter der Teilnehmenden und unabhängig von der anbietenden Organisation (Hilfswerk Oberösterreich, Volkshilfe Oberösterreich) erzielt.

Einziger Unterschied zwischen den beiden Anbieterorganisationen sind die Perspektiven hinsichtlich einer Übernahme in ein reguläres Dienstverhältnis bei der Anbieterorganisation selbst. Hier wird sichtbar, dass im Durchschnitt der betrachteten Jahre 2005 bis 2009 beim Hilfswerk fast ein Drittel der Transitarbeitskräfte nach Ablauf in eine reguläre Beschäftigung übernommen wurden, bei der Volkshilfe stand diese Chance im selben Zeitraum nur einem Fünftel der Transitarbeitskräfte zur Verfügung.

Auch volkswirtschaftlich betrachtet zeigt sich im Rahmen der durchgeführten Fiskalanalyse ein beachtlicher Erfolg des Angebotes. Die seitens der öffentlichen Hand aufgewendeten Kosten amortisieren sich innerhalb des ersten Jahres nach der Angebotsteilnahme.

Nach drei Jahren übersteigt der rückfließende Nutzen an die öffentliche Hand die Kosten bereits um circa 650.000 Euro und erreicht zum Zeitpunkt »Zehn Jahre nach Ende des Angebotes« ein Niveau von knapp unter einer Million Euro. Somit kann eine Rendite von 54 Prozent in zehn Jahren erzielt werden.

Die Analyse der KundInnenstruktur zeigt, dass der/die typische KundIn weiblich und Pensionistin ist sowie allein und mit Pflegegeldbezug lebt:

- 83 Prozent der Befragten sind in Pension, 58 Prozent beziehen Pflegegeld (Aspekte von Angewiesenheit);
- nur 15 Prozent sind berufstätig – diese wiederum überwiegend höhergebildet (Aspekt der Leistbarkeit);
- 60 Prozent leben allein im Haushalt (Zusatzaspekt: sozialer Kontakt).

85 Prozent der Befragten sind mit den Serviceleistungen sehr zufrieden, 14 Prozent eher zufrieden. Nur zehn Personen (1 Prozent) zeigen sich unzufrieden. Anhand der sozio-demographischen Struktur der Befragten wird sichtbar, dass die KundInnenstruktur beim Hilfswerk signifikant älter ist und eher Pflegegeld bezieht,

² Die Analyse der Beschäftigungswirkungen wurde auf Basis von Daten der AMS-BG vorgenommen. Die Datenanfrage wurde am 5.12.2011 für alle seitens der ausführenden Organisationen Volkshilfe und Hilfswerk Oberösterreich bekanntgegebenen MitarbeiterInnen im Zeitraum 1.1.2005 bis 31.12.2009 gestellt. Die Analyse macht sichtbar, welche Beschäftigungsquoten und Bemessungsgrundlagen die geförderten MitarbeiterInnen im Zeitverlauf – 36 Monate vor der Maßnahme bis 36 Monate nach der Maßnahme – erzielen konnten. Da einige MitarbeiterInnen von einem geförderten in ein nicht-gefördertes Verhältnis übernommen worden sind, werden die Daten auch für die nicht-geförderten Beschäftigten abgefragt. Somit wird auch ein Vergleich dieser beiden Gruppen möglich. Insgesamt wurden die Daten von 1.377 Personen untersucht, die im o.g. Zeitraum für Volkshilfe bzw. Hilfswerk tätig waren.

was in der Folge eine größere Wahrscheinlichkeit nach sich zieht, anzugeben, sehr zufrieden mit dem Service zu sein. Der sozialen Komponente (Kommunikation mit den KundInnen vor Ort, sozialer Kontakt) können die MitarbeiterInnen gut nachkommen. Für die jüngere, vergleichsweise kritischere Klientel der Volkshilfe zeigt sich stärker die Tendenz dazu, »nur« eher zufrieden zu sein. Die Gründe sind in höheren Ansprüchen an die Individualisierung des Service zu sehen – eigene Vorstellungen von Ergebnisqualität und Prozesserledigung sollen umgesetzt werden, die eher bei jüngeren Altersgruppen zum Tragen kommen.

Nach dem SERVQUAL-Ansatz lassen sich folgende Dimensionen zur wahrgenommenen Dienstleistungsqualität festhalten (Parasuraman et al. Zitiert nach Osl 2010, Seite 39):

- RELIABILITY: Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit;
- RESPONSIVENESS: individualisierte Erbringung, Flexibilität (auch zeitlich), kundInnenspezifische Wünsche erfüllen;
- ASSURANCES: Kompetenz (Qualität des Ergebnisses, Geschwindigkeit, Ausbildungsstand) und Höflichkeit (persönlicher Kontakt, Personalkontinuität);
- EMPATHY: Einfühlungsvermögen (Erkennen von KundInnenwünschen und Verständnis), Beziehung als sozialer Kontakt;
- TANGIBLES: Annehmlichkeiten im Umfeld der Leistungserbringung (Unauffälligkeit der Dienstleistungserbringung).

In der in den Handlungsrelevanzmatrizen sichtbar gewordenen Bedarfskategorie »Gründlichkeit« treten Ansprüche an die Dimension RESPONSIVENESS in den Fokus. Faktoren der RELIABILITY (hier: Zuverlässigkeit, Vertrauen) teilweise auch ASSURANCES (hier: Freundlichkeit) und EMPATHY (hier: Freude) treten als Kernstärken und Vorteile zutage. Kommunikation (EMPATHY) und Personalkontinuität (ASSURANCES) erscheinen noch steigerungsfähig, und zwar ebenso wie TANGIBLES (hier: eine reibungslose Abwicklung).

Interessant erscheint, dass sich in anderen Erhebungen (Osl 2010, Seite 46) stets die Qualität des Ergebnisses (ASSURANCE) als wichtigstes Qualitätsmerkmal zeigt, hier jedoch eher die RESPONSIVENESS einer Erfüllung der individuell erwarteten Dienstleistungsqualität. Diese Individualisierung fällt im Allgemeinen in der Regel erst hinter der Kontinuität beim Personal als dritter Faktor ins Gewicht. Die KundInnen des Haushalts- bzw. Haus- und Heimservice sind somit anspruchsvoll und erwarten individuelles Service (zahlenmäßig relevant vor allem bei der Volkshilfe, aber auch beim Hilfswerk), wofür dann auch eher auf personelle Kontinuität bei den MitarbeiterInnen oder zeitliche Flexibilität verzichtet wird.

Umso deutlicher sind daher die Anforderungen an die MitarbeiterInnen der Services als herausfordernd einzustufen. Die Tätigkeiten im Bereich haushaltsbezogener Dienstleistungen erfordern zwar nicht unbedingt eine abgeschlossene Berufsausbildung, stellen aber hohe Anforderungen an die Sozialkompetenz (Umsetzen einer hohen KundInnenorientierung z. B. im Eingehen auf Wünsche, Erwartungen und unterschiedliche Ausstattung), die Organisationskompetenz (eigenständiges Arbeiten, Zeitmanagement in knappem Zeitkorsett) und an die fachlichen Kenntnisse der MitarbeiterInnen (vgl. Weinkopf 2003, Seite 141; Eichhorst/Tobisch 2008, Seite 2f).

99 Prozent der KundInnen werden das Service weiterhin nutzen und empfehlen es weiter. Im Rahmen der im Fragebogen ge-

schaffenen Möglichkeit, sich offen zu äußern, wurde zahlreich die Möglichkeit genutzt, Lob und Dankbarkeit auszudrücken.

4. Anregungen und Wünsche

Folgende Anregungen und Wünsche wurden darüber hinaus formuliert:

- Personalkontinuität: Die MitarbeiterInnen dringen in die »Privatsphäre« der eigenen Wohnung/des Hauses ein, dies erfordert Vertrauensbildung, und es entsteht eine Bindung an den sozialen Kontakt (vgl. Blumberger/Dornmayr 1997, Seite 73). Daher wird gewünscht, möglichst keine Wechsel zu vollziehen. Verglichen mit den Ergebnissen aus der Handlungsrelevanzmatrix bleibt jedoch, dass Individualisierung stärker gewünscht wird als Personalkontinuität und Flexibilität. Dies ist ein Hinweis darauf, dass das Vertrauen nicht nur in die MitarbeiterInnen, sondern auch in die anbietenden Organisationen an sich gegeben ist und ein Vertrauen besteht, dass im Falle einer Neubesetzung wiederum eine geeignete Person geschickt wird.
- Kosten der Inanspruchnahme: Unter den PensionistInnen wurden gehäuft Bedenken hinsichtlich einer künftigen Leistbarkeit des Service genannt, in entlegeneren Regionen werden Fahrkostenzuschüsse besonders belastend erlebt.
- Flexibilität: Einige KundInnen würden sich eine zeitlich flexiblere Inanspruchnahme (z. B. zu einer bestimmten, individuell gut passenden Zeit) oder auch die häufigere Inanspruchnahme wünschen.
- Angebotspalette: Neben den bestehenden Aufgaben sind Erweiterungen denkbar, die sich auf bestimmte Bedarfslagen beziehen, die nicht regelmäßig anfallen, z. B. Reinigungsservice bei Umzug, Hilfe bei Krankheit (Einkauf, Botengang, Essen) oder Unterstützung bei kleineren Reparaturen (»Heimwerker-service«, »Wäscheservice«).

5. Literatur

- Blumberger, Walter/Dornmayr, Helmut (1997): Dienstleistungen für private Haushalte. Möglichkeiten der Schaffung zusätzlicher Beschäftigung, Studie im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich.
- Eichhorst, Werner/Tobisch, Verena (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie, IZA Research Report No. 17.
- Holzmann-Jenkins, Andrea (o.J.): Evaluation der Arbeitsmarktpolitischen Maßnahme HomeService in Wien.
- Osl, Philipp (2010): Dienstleistungen für Independent Living. Kundenanforderungen, Potenzialbewertungen und Handlungsempfehlungen. Dissertation.
- Osterkorn, Maria/Niederberger, Karl/Sepp, Renate (2009): Bedeutung und Wirksamkeit eines zweiten Arbeitsmarktes, unveröffentlichter Projektbericht im Auftrag des Vereins zur Förderung von Arbeit und Beschäftigung (FAB).
- Weinkopf, Claudia (2003): Förderung haushaltsbezogener Dienstleistungen – Sinnvoll, aber kurzfristige Beschäftigungswirkungen nicht überschätzen, in: Vierteljahreshefte zur Wirtschaftsforschung, Nr. 72 (2003), 1, Seite 133–147.

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 78

Karin Steiner, Andrea Poschalko

Kompetent in Bildungs- und Berufsberatung

Eine exemplarische Synopse nationaler und internationaler Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung von Bildungs- und BerufsberaterInnen

ISBN 978-3-85495-258-9



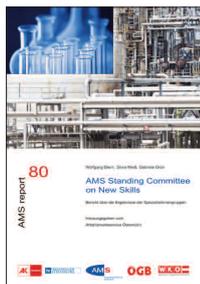
AMS report 79

Eva Heckl, Andrea Dorr, Céline Dörflinger, Christina Enichlmair

Arbeitsmarktintegration jugendlicher Problemgruppen

Internationale Good-Practice-Beispiele

ISBN 978-3-85495-259-7



AMS report 80

Wolfgang Bliem, Silvia Weiß, Gabriele Grun

AMS Standing Committee on New Skills

Bericht über die Ergebnisse der SpezialistInnengruppen

ISBN 978-3-85495-447-6



AMS report 81

Karin Steiner, Marie Jelenko, Winfried Moser, Franziska Haydn

Chancen und Möglichkeiten von Productive Ageing

Arbeitsmarktpolitische, arbeitspsychologische und soziologische Perspektiven zur verbesserten Arbeitsmarktintegration Älterer

ISBN 978-3-85495-448-4

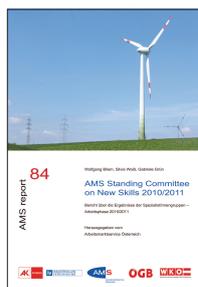


AMS report 82/83

Regina Haberfellner

Ethnische Ökonomien als (potenzielle) Arbeitgeberbetriebe

ISBN 978-3-85495-449-2



AMS report 84

Wolfgang Bliem, Silvia Weiß, Gabriele Grun

AMS Standing Committee on New Skills 2010/2011

Bericht über die Ergebnisse der SpezialistInnengruppen – Arbeitsphase 2010/2011

ISBN 978-3-85495-451-4

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Auftragnehmer

IBE – Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung
an der Universität Linz
Weingartshofstraße 10, 4020 Linz, Tel.: 0732 609313
E-Mail: office@ibe.co.at, Internet: www.ibe.co.at

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

www.ams-forschungsnetzwerk.at
oder
www.ams.at – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

AMS report Einzelbestellungen

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

AMS report Abonnement

12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Maria Hofstätter, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35-43
Verlegt bei Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, 1190 Wien, Oktober 2012 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

