

Innovationsschulung für arbeitssuchende Fachkräfte

Schlussfolgerungen aus einem Pilotprojekt des AMS
zur Entwicklung eines Maßnahmenpaketes

1. Projekthintergrund

Beim Wiedereinstieg arbeitslos gewordener Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung stellt die fehlende Aktualität der Qualifikationen (neben anderen Gründen, so z. B. physische oder psychische Erkrankungen oder Versorgungspflichten) eines der Hauptthemen für eine erfolgreiche Vermittlung dar. Das AMS Österreich (Bundesgeschäftsstelle) hat daher in Zusammenarbeit mit dem AMS Wien ein Pilotprojekt zur Entwicklung eines neuen Qualifizierungsinstrumentes in Auftrag gegeben, das von den Weiterbildungseinrichtungen WIFI und bfi durchgeführt und von den Forschungseinrichtungen ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) und öibf (Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung) evaluativ begleitet wurde.*

Individuelle Qualifikations- und Kompetenzdefizite können entstehen, weil:

- die im Rahmen der Ausbildung erlernten Fertigkeiten, Fähigkeiten und Kenntnisse aufgrund mangelnden Bedarfes bzw. auch fehlender Möglichkeiten zur Umsetzung während der Berufstätigkeit teilweise oder gänzlich verlorengegangen bzw. »verlernt« worden sind;
- das Berufsprofil und damit das Qualifikationsprofil und die Ausbildungsinhalte sich im Zeitraum zwischen der Fachausbildung zu Beginn der Berufslaufbahn der Betroffenen und dem Zeitpunkt des Wiedereinstieges verändert haben;
- die zum Zeitpunkt des Ersterwerbes von berufsspezifischen Qualifikationen gängigen Fertigungs- und Arbeitstechniken nicht mehr dem aktuellen Stand von Technik und Arbeitsorganisation entsprechen;
- die Arbeitsschwerpunkte des Ausbildungsbetriebes eine andere Fokussierung der Ausbildung als die derzeit Arbeitsplätze anbietenden Betriebe hatten.

2. Konzeption und Umsetzung des Pilotprojektes

Die Konzeption des Pilotprojektes zielt darauf ab, arbeitslos gewordene Personen, die aufgrund verschiedener Faktoren in ihrem erlernten Beruf nicht (mehr) auf dem neuesten Stand der arbeitsplatz- und berufsbezogenen Anforderungen sind und deswegen in einem Zeitraum von sechs Monaten vom AMS nicht berufseinschlägig ver-

mittelt werden können, durch gezielte Qualifizierungsmaßnahmen (Innovationsschulungen) wieder in das Beschäftigungssystem integrieren zu können. Ziel der Schulung ist es, arbeitssuchenden Personen, deren Anzahl durch die Wirtschaftskrise stark angestiegen ist, auf den aktuellen Stand berufsspezifischer Kenntnisse und Fertigkeiten zu bringen. Möglicherweise stellt die Innovationsschulung darüber hinaus auch ein Modell für die betriebliche Weiterbildung von noch in Beschäftigung befindlichen Personen dar.

Als erster Schritt wurde die Umsetzbarkeit des Konzeptes in ausgewählten Berufen geprüft. Dazu wurden relevante Zielgruppen aus dem Datenbestand vorgemerkter Arbeitsloser identifiziert. Vorgabe seitens des AMS war es, zwei typische »Männer-« und »Frauenberufe« zu finden. Die Bundesgeschäftsstelle des AMS, das AMS Wien, die Weiterbildungsinstitute WIFI und bfi einigten sich gemeinsam auf die folgenden Berufe: Bürokaufmann/Bürokauffrau und SekretärIn, VerkäuferIn und EinzelhändlerIn, Schlosserei, Sanitär- und KlimatechnikerIn. Die Kriterien für die Vorauswahlen wurden folgendermaßen festgelegt:

- seit mindestens sechs Monaten beschäftigungslos;
- zum Zeitpunkt des Datenauszuges im Status AL;
- Mindestalter 30 Jahre (Geburtsjahrgang 1979);
- kein Eintrag beim Merkmal »Begünstigte Person«;
- abgeschlossene Schulbildung: Lehrabschluss (bei Bürokaufmann/Bürokauffrau/SekretärIn auch BMS); bei Nichterfüllung der Mindestquote von 15 Personen pro Beruf auch Personen mit mindestens 2,5 Lehrjahren;
- Eintrag in Feld »Wunschberuf« entspricht dem Eintrag im Feld »Beruf«;
- Zugehörigkeit zu einem der folgenden BGS-Sechssteller:
 - Bürokaufmann/Bürokauffrau/SekretärIn: 780101, 780106, 782107, 784101,
 - VerkäuferIn Einzelhandel: 401813,
 - Schlosserei: 195102, 195121, 195127, 195402, 195808, 195809,
 - Sanitär- und KlimatechnikerIn: 212104, 212110, 212113, 212118.

* Löffler, Roland/Weiß, Silvia/Klimmer, Susanne/Boute, Nicole/Gruber, Benjamin/Mogg, Christina (2010): Innovationsschulung für arbeitssuchende Fachkräfte – Pilotstudie zur Entwicklung eines Maßnahmenpaketes, Studie im Auftrag des AMS Österreich, Wien; Download unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2010.

Das TeilnehmerInnenpotenzial für eine Innovationsschulung stellte sich am 31. Juli 2009 somit folgendermaßen dar

Tabelle: TeilnehmerInnenpotenzial 2009

	Büroberufe	Verkauf	Metallbearbeitung	Heizungstechnik	Insgesamt
Potenzielle TeilnehmerInnen	237	58	89	28	412
• Männer	48	23	88	28	187
• Frauen	189	35	1	0	225

Quelle: AMS-Studie, Auswertungen aus AMS Data Warehouse, Stand 31. Juli 2009

Diese Daten wurden den Regionalen Geschäftsstellen (RGS) des AMS Wien übermittelt, woraufhin auf dieser Datenbasis die BeraterInnen nach Kriterien der Forschungseinrichtungen persönliche Interviews führten und eine weitere Selektion potenzieller TeilnehmerInnen vornahmen. Kriterien für die AMS-BeraterInnen waren:

- Die Personen erfüllen hinsichtlich Alter (mindestens 30) und Beruf das Anforderungsprofil.
- Bei den »Frauenberufen« (Bürokaufmann/Bürokauffrau/SekretärIn, VerkäuferIn) sollen Frauen überrepräsentiert sein (mindestens 75 Prozent), bei den »Männerberufen« sollen geeignete Frauen auf jeden Fall berücksichtigt werden.
- Nach Selbsteinschätzung der Arbeitsuchenden sind Qualifikationsdefizite die Hauptursache dafür, dass die Personen in ihrem Beruf bisher nicht vermittelt werden konnten.
- Dies deckt sich mit der Einschätzung der BeraterInnen.
- Die Personen weisen keine »persönlichen« Probleme und andere Vermittlungseinschränkungen (physische oder psychische Erkrankungen, Mobilitätseinschränkungen wegen Versorgungspflichten) auf.
- Die Personen besitzen ein hohes Interesse, im erlernten (und zuletzt ausgeübten) Beruf tätig zu sein.
- Die Personen sind bereit, ihre berufseinschlägigen qualifikatorischen Defizite im Rahmen einer Innovationsschulung zu bearbeiten.

Bereits an diesem Punkt des Auswahlprozesses zeigten sich erste Herausforderungen. Die statistischen Daten wiesen in Bezug auf die Dauer der letzten Beschäftigung eine große Streuung auf. Um die Homogenität der Gruppen noch genauer zu gewährleisten, wird für zukünftige Innovationsschulungen seitens der Forschungsinstitute bei der Auswahl der Grundgesamtheit ein zusätzliches Kriterium, das den Erwerbsverlauf der letzten zwei bis fünf Jahre genauer definiert, vorgeschlagen. Dies könnte z.B. sein: Zahl der berufseinschlägigen Beschäftigungsverhältnisse, durchschnittliche Dauer der Beschäftigungsverhältnisse, Zahl der Beschäftigungstage oder Anzahl der arbeitslosen Tage. Obwohl die TrainerInnenbefragung ergab, dass die Gruppen in sich homogen waren, wird darauf hingewiesen, dass es sich bei allen drei Berufen um Pilotgruppen handelt, die sehr individuell rekrutiert und betreut werden konnten. Bei einem Übergang dieses Projektes in den Regelbetrieb werden die Auswahl der Berufe und der Ausbildungskontingente im Rahmen der vorlaufenden Maßnahmenplanung auf der Ebene der Landesgeschäftsstellen durchzuführen sein. Ein derart detailliertes statistisches Auswahlverfahren, wie es im Pilotprojekt vorgenommen wurde, wird daher bei einer Übernahme der Innovationsschulung in den Regelbetrieb nicht durchführbar sein.

Als nächster Schritt wurden von den Weiterbildungsinstituten die Curricula – unter Einbezug einer ExpertInnenbefragung zu Qualifikations- und Kompetenzdefiziten aus dem Berufsbereich – entwickelt. Die Defizite der BewerberInnen wurden dabei seitens der ExpertInnen vor allem im überfachlichen Bereich verortet. Neben berufstypischen Grundkenntnissen der einzelnen Berufsbereiche waren es vor allem die Motivation und die Kommunikations- und Teamfähigkeit, die an zukünftigen MitarbeiterInnen vermisst wurden. Integrative Bestandteile der Ausbildungspläne waren die Abhaltung eines Informationstages und eines Clearingverfahrens. Die Informationstage machten deutlich, dass das zweistufige Auswahlverfahren für potenzielle TeilnehmerInnen noch einen spürbaren Verbesserungsbedarf aufweist. Vor allem gab es fehlerhafte Zubuchungen in Bezug auf die fachlichen Qualifikationen, aber auch in Bezug auf die soziale und psychische Situation der KandidatInnen. Für die Innovationsschulung in den Bereichen »Metallbearbeitungstechnik«, »Heizungstechnik« und »Einzelhandel« mussten insgesamt zwei Informationstage abgehalten werden, um eine ausreichende Anzahl an passenden TeilnehmerInnen zu rekrutieren. Die Schulungen starteten daher mit zwei Wochen Verzögerung, der Kurs für Heizungstechnik kam aufgrund mangelnder TeilnehmerInnenzahl nicht zustande. Im Bürobereich erschien eine ausreichende Anzahl an potenziellen TeilnehmerInnen, die den Auswahlkriterien entsprachen. Demgemäß konnte die Schulung für den Bürobereich plangemäß beginnen.

Die Innovationsschulung selbst wurde in allen Berufen als viermonatiger Vollzeitkurs mit 38 Wochenstunden konzipiert. Von den 17 effektiven Kurswochen innerhalb der gesamten Kursdauer von 19 Wochen (unter Berücksichtigung der Semesterferienwoche und der Karwoche) wurden 16 Wochen für spezifischen Unterricht genutzt, die abschließende Woche war der Wiederholung, Reflexion und Präsentation der Kursinhalte und der Abhaltung der abschließenden Prüfungen gewidmet.

3. TeilnehmerInnenbefragung

Auf Basis der TeilnehmerInnenbefragung zeigte sich, dass deren charakteristische Merkmale einige Ungenauigkeiten, vor allem in der Gruppe EinzelhändlerInnen, aufwiesen. Ein Drittel verfügte nicht über eine abgeschlossene Berufsausbildung, die Hälfte war jünger als 30 Jahre und männlichen Geschlechts, obwohl die Gruppe als eine »frauenspezifische« angelegt war. Im weiteren Verlauf zeigte sich auch, dass diese TeilnehmerInnen psychische und persönliche Probleme aufwiesen. Darüber hinaus waren die TeilnehmerInnen des Einzelhandels, aber auch jene der Bürogruppe zum Teil weniger als sechs Monate arbeitslos. Die Gruppe der Schlosser entsprach den Auswahlkriterien zu 100 Prozent.

Die größten inhaltlichen Defizite der Bürogruppe zeigten sich in den überfachlichen Kompetenzen. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass für den Bürobereich eine Gruppe mit sehr hohem fachlichen Niveau zustande kam. Würde die Innovationsschulung in den Regelbetrieb, mit einer Vielzahl an Gruppen, übergehen, würde das fachliche Niveau mit Bestimmtheit weitaus durchschnittlicher ausfallen. Das Curriculum ist entsprechend dem Qualifizierungsbedarf entworfen. Das Manko in der Gruppe der EinzelhändlerInnen zeigte sich in den berufsspezifischen Kompetenzen. Der Zugewinn der Schulung lag für diese TeilnehmerInnen jedoch sowohl im fachlichen als auch im über-

fachlichen Bereich. In der Gruppe der Schlosser waren vor allem die fachlichen Kompetenzen wichtig. Für diese Gruppe wurde auch seitens der Schulungsleitung auf die hohe Bedeutung von berufsspezifischen Grundlagenkenntnissen hingewiesen. Einige Inhalte dieses Curriculums stellten sich als zu spezialisiert heraus und werden aus dem Curriculum genommen.

Sechs bis acht Wochen nach Ende der Innovationsschulung wurden die AbsolventInnen zu ihrem aktuellen Arbeitsmarktstatus befragt. Dabei waren neun von 21 befragten Personen erwerbstätig, was einer Vermittlungsquote von 42 Prozent entspricht. Drei Arbeitsaufnahmen konnten als nachhaltig eingestuft werden. Weitere drei Arbeitsaufnahmen fanden definitiv nach Abschluss der Schulung, innerhalb eines relativ geringen Zeitraums von maximal acht Wochen, statt. Alle neun erwerbstätigen Personen sind in dem der Innovationsschulung entsprechendem Berufsfeld tätig.

Der Großteil der AbsolventInnen der Innovationsschulung, gleichwohl ob bislang Arbeitsaufnahmen stattfanden oder nicht, gab an, dass die Innovationsschulung in jedem Fall zur Erweiterung der fachlichen und persönlichen Kompetenz beigetragen hat. Nicht zuletzt zeigte auch das Zertifikat der Weiterbildungsinstitutionen bei den Unternehmen eine positive Wirkung.

4. Die befragten TrainerInnen

Der Verlauf der Innovationsschulungen, deren Konzeption wie auch die Schulungsumgebung wurden von den befragten TrainerInnen durchwegs positiv gesehen. Die Curricula aller drei Gruppen waren inhaltlich sehr gut abgestimmt und entsprachen dem Qualifikationsbedarf der Wirtschaft. Der Anteil von praktischen und theoretischen Übungseinheiten war optimal verteilt. Änderungsbedarf für zukünftige Schulungen besteht laut Befragten in der Intensivierung von einzelnen berufsspezifischen Kenntnissen, so z. B. Englisch oder Verkauf und Kommunikation im Einzelhandel. Betriebspraktika bzw. die zeitliche Ausweitung einzelner Module wurden angeregt.

Die drei Pilotgruppen unterschieden sich hinsichtlich Wissensstand und fachlichen Voraussetzungen, in sich waren sie jedoch großteils homogen. Individuelle Absenzen, wie sie generell in AMS-Schulungsmaßnahmen immer wieder zu beobachten sind, hielten sich in der Innovationsschulung in Grenzen. Auch kam es kaum zu Drop-outs. Sieben Personen schieden aufgrund von Arbeitsaufnahmen bereits während der Schulungsmaßnahmen aus. 16 Wochen effektive Schulungsdauer wurde seitens der TrainerInnen als zu kurz bewertet, eine Ausweitung um ca. zwei Wochen wird als sinnvoll erachtet. Anstelle der ganztägigen Organisationsform mit acht Stunden wurde ein Halbtageskurs vorgeschlagen. Dies wurde als eine Option skizziert, wodurch Frauen mit Kinderbetreuungspflichten, die sehr häufig im Einzelhandel tätig sind, besser in die Innovationsschulung integriert werden könnten.

Das Auswahlverfahren seitens des AMS sowie die Informationstage der Weiterbildungseinrichtungen stellten sich für die TrainerInnen zielführend dar. Aufgrund der Mitarbeit an den Informationstagen war es ihnen möglich, den Prozess von Beginn an zu beobachten. Dabei stellte sich heraus, dass der Informationsstand über die Innovationsschulungen bei den potenziellen TeilnehmerInnen zu diesem Zeitpunkt sehr gering war. Um den Beratungsprozess zu optimieren, sollten bereits die BeraterInnen der RGS die KandidatInnen vorab umfassend informieren.

Weitere für eine Innovationsschulung vorstellbare Berufe sind der gesamte Metall- und Elektrobereich, IT-Berufe und der Berufsbereich »Bau/Holz«.

5. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Für den zukünftigen Einsatz der Innovationsschulungen und deren Übernahme in das reguläre System aktiver Arbeitsmarktpolitik des AMS schlägt das Evaluationsteam einen differenzierten Methodenraster zur Ermittlung der Qualifikations- und Kompetenzdefizite vor. Diese lassen sich unabhängig von ihren Ursachen in fünf Bereiche gliedern:

- Defizite in berufseinschlägigen Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten;
- Defizite im Bereich berufseinschlägiger und berufsübergreifender Technologien (EDV und computergestützte Technologien);
- Defizite im persönlichen Bereich der Arbeitsanforderungen (Kernkompetenzen, Soft Skills, KundInnenorientierung);
- Defizite im Bereich der Arbeitsorganisation (Projekt- und Prozessmanagement, Teamarbeit, Konfliktmanagement und Kommunikation);
- Defizite im Bereich der Interkulturalität (Sprachen, interkulturelle Kommunikation, Diversity- und Gender-Orientierung).

Wesentliche Elemente dieses Methodenrasters sind:

- Kontrastanalysen von aktuellen und früheren Versionen von Ausbildungsverordnungen für die Lehrlingsausbildung, von Lehrplänen von Berufsschulen und Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schulen (BMHS) und den Qualifikationsprofilen von Vakanzen;
- regelmäßige ExpertInnengespräche mit VertreterInnen der Betriebe und von (Weiter-)Bildungseinrichtungen;
- Literaturrecherchen in der einschlägigen Berufsbildungsforschung und Berufspädagogik;
- Erhebungen der Entwicklung von Technologien und Prozessabläufen in Leitbetrieben sowie
- individualisierte Testverfahren im Rahmen der Clearingverfahren zur TeilnehmerInnenauswahl.

Auf der Basis der begleitenden Prozessbeobachtung und Prozessanalyse, der TeilnehmerInnenbefragungen vor, am Ende und rund zwei Monate nach Abschluss der Innovationsschulungen, der TrainerInnenbefragung und der ExpertInnengespräche mit VertreterInnen der Betriebe und der Arbeiterkammer schlägt das Evaluationsteam folgende Adaptionen für die Übernahme der Innovationsschulung in das österreichweite Regelsystem der aktiven Arbeitsmarktpolitik des AMS vor:

- Zum Auswahlverfahren: Das dreistufige Auswahlverfahren (Festlegung der Berufe und der Ausbildungskontingente im Rahmen der vorlaufenden Maßnahmenplanung der Landesgeschäftsstellen unter Berücksichtigung statistischer Informationen zum Schulungsbedarf, Vorauswahl durch die BeraterInnen der RGS, endgültige Auswahl im Rahmen von Clearingverfahren der Bildungseinrichtungen) sollte stärker den Erwerbsverlauf der letzten zwei bis fünf Jahre (z. B. die Anzahl und durchschnittliche Dauer der berufseinschlägigen Beschäftigungsverhältnisse sowie die Anzahl der Beschäftigungstage insgesamt) berücksichtigen.

sichtigen. Die Vorauswahl durch die BeraterInnen sollte durch Informationstage und Coachingangebote an die BeraterInnen unterstützt werden, gerade auch um die Treffsicherheit dadurch zu erhöhen. Entscheidend für eine möglichst passgenaue Auswahl geeigneter TeilnehmerInnen ist außerdem ein möglichst geringer zeitlicher Abstand zwischen der statistischen Erhebung, der Vorauswahl durch die BeraterInnen und den Informationstagen und Clearingverfahren der Bildungseinrichtungen

- Zu den Curricula: Bei der Erstellung der Curricula sollten vorlaufend die im Methodenraster beschriebenen Analysen und Erhebungen bei Betrieben beibehalten werden. Zusätzliche Betriebspraktika könnten den Lernerfolg im Bereich der praktischen Anwendung vertiefen und absichern. Die Ausbildungspläne sollten modularisiert konzipiert werden. Dabei sind grundsätzlich zwei Wege zielführend: eine gemeinsame Ausbildung der TeilnehmerInnen einer Berufsgruppe zu Beginn der Innovationsschulung mit anschließender Differenzierung anhand von Schwerpunktmodulen oder durchgängig differenzierte Ausbildungsgänge für die TeilnehmerInnen eines Berufsfeldes nach Tätigkeitsschwerpunkten.
- Zum Kursverlauf: Die grundsätzlich auf vier Monate ausgelegte Dauer der Innovationsschulung sollte flexibel an die Qua-

lifizierungsanforderungen in den einzelnen Berufsfeldern angepasst werden. Zudem sollte bei der Organisation der Schulungen auf allfällige Kinderbetreuungspflichten Bedacht genommen und die alternative Abhaltung von Ganztages- und Halbtageskursen ins Auge gefasst werden.

- Zu Arbeitsaufnahme und Bildungserfolg: Eine möglichst passgenaue Auswahl der TeilnehmerInnen ist eine der Voraussetzungen für eine erfolgreiche Vermittlung der Arbeitsuchenden nach Absolvierung der Innovationsschulung. Ein (möglichst nach Ausbildungsmodulen differenziertes) Zertifikat würde den Nutzen der Innovationsschulung bei der Vermittlung der Personen deutlich erhöhen.
- Zur Umsetzung der Innovationsschulung in Gesamtösterreich: Das Pilotprojekt wurde für ausgewählte Berufe in Wien durchgeführt. Bei einer Ausdehnung auf breitere Berufsfelder und auf ländliche Gebiete sollten die Auswahlkriterien für die TeilnehmerInnen sowie die Berufs- und Branchenstruktur der jeweiligen Regionen und das Potenzial geeigneter Weiterbildungseinrichtungen einer kritischen Analyse unterzogen und auch RGS-übergreifende Maßnahmenplanung und Maßnahmenumsetzung ins Auge gefasst werden.

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 74

Nadja Bergmann, Claudia Sorger, Petra Wetzel

Aktive Arbeitsmarktpolitik im Brennpunkt XII: »Ich wollte die Chance zur Ausbildung nutzen, um nicht ein Leben lang Hilfsarbeit zu machen«

Befragung von FEM-Implacement-Teilnehmerinnen in Oberösterreich

ISBN 978-3-85495-254-6



AMS report 75

Volker Eickhoff, Reinhold Gaubitsch, Gunter Nowak
Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

ISBN 978-3-85495-255-4

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift der Auftragnehmer

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien, Tel.: 01 5451671-0, Fax: DW 22
E-Mail: info@ibw.at, Internet: www.ibw.at
öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung
Margaretenstraße 166, 1050 Wien, Tel.: 01 3103334, Fax: 01 3197772
E-Mail: oeibf@oeibf.at, Internet: www.oeibf.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«

P. b. b.
Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

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

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, Februar 2011 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn