

5 Literaturverzeichnis

Atteslander, Peter. Methoden der empirischen Sozialforschung. 10. neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: W. de Gruyter, 2003, S. 425

Dahinden, Urs. Skript: Empirische Sozialforschung & angewandte Statistik. Teil 2: Inhaltsanalyse, Beobachtung HS2009, Klasse TZ08, HTW Chur

Ethics and Guidelines. Mystery Shopping Providers Association (MSPA) Europe [besucht am 30.05.2011] <http://www.mspa-eu.org/en/ethics.html>

Fuchs, Stefan. 2003 Die Messung der Servicequalität mittels Mystery Shopping., [besucht am 26.05.2011]

http://www.smcresearch.de/mediapool/1/10947/data/mystery_shopping.pdf

Garbely, Karin; Kieser, Marita. Mystery Shopping als Bewertungskontrolle der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen Bibliotheken. (Churer Schriften zur Informationswissenschaft, 31) Chur. 2009 [besucht am 26.02.2011]

<http://www.fh-htwchur.ch/sii-home/publikationen/churer-schriften/>

Grieger, Gunnar. Die Ergebnisqualität von Testkunden aus unterschiedlichen soziodemografischen Gruppen beim Mystery Shopping. Dissertation an der Universität Flensburg, überarbeitete Version Dezember 2008.[Besucht am 23.03.2011]

www.mysterypanel.de

Hürlimann, F.W.; von Hebenstreit, B. (1987). Verkehrssicherheitsarbeit in der Praxis. Bern: Huber Mystery Shopping – die vier Dimensionen

Aus Grieger 2008, S. 50 Darstellung des Autors

Mystery Shopping in der Zentralbibliothek Mannheim zieht positive Bilanz. In: Bildung und Wissenschaft (2010) 21.09.2010. [besucht am 23.05.2011]

<http://www.mannheim.de/nachrichten/mystery-shopping-zentralbibliothek-mannheim-zieht-positive-bilanz>

Myster Shopping Studies. ESOMAR World research Codes & Guidelines [besucht am 30.05.2011]

http://www.esomar.org/uploads/pdf/ESOMAR_Codes&Guidelines_MysteryShopping.pdf

Schmidt, K. (2007). Mystery Shopping – Leistungsfähigkeit eines Instruments zur Messung der Dienstleistungsqualität. Dissertation: Marburg. Zitiert in: Grieger 2008, S.53

Stauss, B.; Hentschel, B. (1992). Attribute-Based Versus Incident-Based Measurement of Service Quality: Results of an Empirical Study in the German Car Service Industry. In: Kunst, P.; Lemming, J. (Hrsg.). Quality Management in Services. Assen: Von Gorcum, S. 59-78

Wenk, Anja. Kunden geben Auskunft: Öffentliche Bibliotheken im Blick von Mystery Shoppem / von Anja Weng. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2010. - 61 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 269) [besucht am 30.05.2011]

<http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2010-269/PDF/269.pdf>