

FH D

Fachhochschule Düsseldorf
University of Applied Sciences

F&SP

Forschungsschwerpunkt

WV

Wohlfahrtsverbände /
Sozialwirtschaft

Schriftenreihe Arbeitsmaterialien

Nr. 16

Entwicklung und Planung mit Quality Function Deployment - eine Bibliographie -

bearbeitet von
Michael Vilain

Januar 2002

- Eigenverlag -

Impressum:

Die Schriftenreihe wird in unregelmäßigen Abständen herausgegeben durch den Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände / Sozialwirtschaft der FH Düsseldorf. Verantwortlich ist Prof. Dr. Karl-Heinz Boeßenecker

 FSP WW/ SW, Fachhochschule Düsseldorf Universitätsstraße, 40225 Düsseldorf
 0211/ 81- 1 46 56
 0211/ 81- 1 17 89
 info@wohlfahrtsverbaende.org
 www.wohlfahrtsverbaende.org

Vorwort

Die vorliegende Bibliografie ist ein „Nebenprodukt“ umfangreicher Recherchen im Zusammenhang mit den Aktivitäten am Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände/ Dritter Sektor der FH Düsseldorf. Hier war es vor allem das Forschungsprojekt „Qualitätsentwicklung in der Sozialen Arbeit“, das unter anderem nach der Bekanntheit und Verbreitung diverser Qualitätsphilosophien, -strategien und -methoden in der Sozialen Arbeit fragte. Im Verlauf des Projektes wurden dazu zahlreiche Ansätze untersucht. Einer davon war Quality Function Deployment – besser bekannt unter dem Akronym QFD.

Mit QFD liegt ein Instrument zur Planung und Entwicklung von Qualitätsfunktionen entsprechend der vom Kunden geforderten Qualitätseigenschaften vor. Es dient zur Transformation der Kunden- oder Klientenforderungen in die organisationsspezifischen Fähigkeiten und zur zielgerichteten Mobilisierung aller Bereiche des Unternehmens und zielt somit darauf ab, die Stimme des Kunden (*voice of the customer*) in erfolgreiche Produkte und Dienstleistungen umzusetzen. Auf diese Weise sollen Fehlschläge oder Verluste durch präventive Planung vermieden werden.

Die Methode wurde in den sechziger Jahren maßgeblich von dem Japaner Yoji Akao entwickelt und fand zunächst zahlreiche Anwendungen im industriellen Bereich. Spätestens seit Anfang der achtziger Jahre ist QFD dann auch in den USA bekannt, wo bereits eine Reihe von Organisationen (z.B. die NASA) unterschiedliche Erfahrungen vorweisen können. In Europa taucht die Methode erst gegen Ende der achtziger Jahre auf. Es kommt 1987 zu ersten Anwendungen bei den Firmen Kodak und Ford. Mittlerweile haben sich europaweit zahlreiche Organisationen mit QFD auseinandergesetzt, wobei die Anwendungsschwerpunkte immer noch im industriellen Sektor, u.a. im Bereich Softwaredesign, liegen. Für die Soziale Arbeit taucht der Begriff erst in jüngster Zeit auf. Abgesehen von der erheblich später einsetzenden Qualitätsdebatte, hängt dies nicht zuletzt mit seiner Entstehungsgeschichte und der anfänglichen Verbreitung in der Industrie zusammen. Die vermehrte Umsetzung von Qualitätsmanagementverfahren und -vorstellungen aus dem industriellen Bereich (z.B. DIN EN ISO 9000 ff.) hat jedoch dazu geführt, dass auch solche Verfahren hier zunehmend Eingang in den Qualitätsdiskurs finden. Die Bemühungen des Gesetzgebers wettbewerbsähnliche Strukturen einzuführen und der Druck in Richtung auf mehr Kunden- bzw. Klientenorientierung verstärken diese Tendenz zusätzlich. So richtete sich das Augenmerk vermehrt auch auf die Qualität von sozialen Dienstleistungen. Ihre Prozesshaftigkeit und Immaterialität lässt sich jedoch mit einer statischen *ex post* – Definition von Qualität nicht mehr ausreichend fassen. Dazu kommt die Auflösung der Grenzen zwischen Anbietern und Kunden. Viele Dienstleistungen werden in

einer Art „Koproduktion“ zwischen beiden Seiten hergestellt, so dass die Qualität der Leistung ohne die Mitwirkung des Kunden nicht zufriedenstellend sein kann.

Die Forderungen von Kunden oder Klienten stehen bei QFD am Beginn des Planungsprozesses. Sie werden zunächst in die Sprache der Organisation übersetzt und dann Schritt für Schritt in einem formalen Planungssystem über mehrere Ebenen präzisiert und entwickelt.

Mittlerweile existieren zahlreiche Planungssysteme, die Implementationen aus verschiedenen Sektoren (Dienstleistungen, Software, industrielle Fertigung etc.) reflektieren. Während diese Polymorphie einerseits Ausdruck guter Adaptabilität und zunehmender Verbreitung ist, verliert die Methode vor allem für den Neuling deutlich an Kohärenz und wird damit schwer fassbar. Es herrscht somit eine Diskrepanz zwischen der Fülle an leicht zugänglicher Einführungsliteratur und den hochspezialisierten Anwendungen und Ergebnissen einzelner Nutzer, die sich auch in der folgenden Literatur widerspiegelt.

Mit der vorliegenden Bibliografie soll demjenigen Personenkreis, der sich selbständig mit dieser ebenso neuen wie spannenden Thematik beschäftigen möchte, die Gelegenheit gegeben werden, einen ersten – unkommentierten – Zugang zu einem in der Sozialen Arbeit bis dato relativ unbekanntem Ansatz zu gewinnen.

Mittels der aufzählenden Vorgehensweise soll das Spektrum des Themas abgesteckt werden. Berücksichtigt werden Quellen aus der deutsch- und englischsprachigen Literatur. Es finden sich neben theoretischen Abhandlungen auch Erfahrungsberichte - neben einfachen Einführungen auch komplexere Darstellungen. Ferner wurden Texte von Organisationen, die das Thema QFD in besonderer Weise fördern (zu denken ist beispielsweise an das QFD Institute, qfd-id, GOAL/ QPC oder das ASI) berücksichtigt.

Monographien, Sammelbände und Aufsätze in Periodika wurden nicht getrennt. Sie alle sind alphabetisch nach Namen der Verfasser bzw. Herausgeber geordnet. Auf diese Weise lassen sich Schwerpunkte in Ausrichtung und Inhalt erkennen. Die Dokumentationen zu den zahlreichen Symposien und Konferenzen werden nicht *en detail* wiedergegeben, vielmehr werden dort, wo es sinnvoll scheint, ergänzende Hinweise zum Veranstalter gegeben.

Dipl.-Kfm.

Michael Vilain

- Adams, R.M./ Gavor, M.D.:** Quality Function Deployment: Its Promise and Reality. In: ASQC Quality Congress Transactions. San Francisco (Californien), 1990, S. 33-38.
- Ahlemeier, G./ Herzwurm, G.:** Erfolgsfaktoren von QFD-Projekten. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung. Studien zur Systementwicklung de Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der Universität zu Köln. Vol. 14, Köln, 1998.
- Akao, Y.:** Quality Function Deployment : Integrating Customer Requirements into Product Design. Portland (Oreg.), 1990.
- Akao, Y.:** History of Quality Function Deployment in Japan. In: Zeller, H. J. (Hrsg.): The Best of Quality. Targets, Improvements and Systems. Vol. 3, München/ Wien/ New York, 1990, S. 184-196.
- Akao, Y.:** QFD - Quality Function Deployment - Wie die Japaner Kundenwünsche in Qualität umsetzen. Landsberg/ Lech, 1992.
- Anthony, M./ Dirik, A.:** Simplified Quality Function Deployment for High-Technology Product Development. In: Visions, April, 1995, S. 9-12.
- American Supplier Institute (Hrsg.):** Quality Function Deployment Executive Briefing. Dearborn, 1987.
- Aramacost, R. L./ Componation, P. J./ Mullens, M. A./ Swart, W. W.:** An AHP Framework for Prioritizing Customer Requirements in QFD: An Industrialized Housing Application. In: IIE Transactions. July, 1994, S. 72-79.
- Bahil, A.T./ Chapman, W.L.:** A Tutorial on Quality Function Deployment. In: Engineering Management Journal, Vol. 5, No. 3, September, 1993, S. 24-35.
- Barnard, W.:** The Innovation Edge: Creating Strategic Breakthroughs Using the Voice of the Customer. Essex Junction, 1994.
- Barnett, W. D./ Raja, M. K.:** Application of QFD to the Software Development Process. In: International Journal of Quality & Reliability Management. No. 6, 1995, S. 24-42.

- Bauer, H./ Huber, F.:** Qualitätsorientierte Unternehmensführung - Eine kaufverhaltenstheoretische Erweiterung des Quality Function Deployment zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. In: Der Betriebswirt. Nr. 3, 1998, S. 29-31.
- Berglund, R. L.:** QFD a Critical Tool for Environmental Decision Making. In: ASQC Quality Congress Transactions, Boston (MA), 1993.
- Bicknell, B. A./ Bicknell, K. D.:** The Road Map to Repeatable Success. Using QFD to Implement Change. Boca Raton et al., 1995.
- Bläsing, J. P.:** Quality Function Deployment. In: Ders. (Hrsg.): Praxishandbuch Qualitätssicherung. Bd.4, o.O., 1988, Baustein 3, S. 1-41.
- Bors, M.:** Ergänzung der Konstruktionsmethodik um QFD - Ein Beitrag zum qualitätsorientierten Konstruieren. München/ Wien, 1995.
- Bossert, J. L.:** Quality Function Deployment: a Practitioner's Approach. Milwaukee (Wisc.), 1991.
- Brown, P.G.:** QFD Echoing the Voice of the Customer. In: AT&T Technical Journal, March/ April, 1991.
- Brunner, F. J.:** Produktplanung mit Quality Function Deployment QFD. In: IO-Management-Zeitschrift. 61. Jg., Nr. 6, 1992, S. 42-46.
- Bühner, R.:** Mitarbeiterführung als Qualitätsfaktor. Führungsverhalten systematisch bereiten und verbessern. 1998.
- Burrows, P.:** In Search of the Perfect Product. In: Electronic Business, 17. Juni, 1991, S. 70-74.
- Charteris, W.:** Quality Function Deployment: A Quality Engineering Technology for the Food Industry. In: Journal of the Society of Dairy Technology, Vol. 46, No.1, February, 1993, S. 12-21.
- Chaplin, E./ Terninko, J.:** Customer-Driven Healthcare: QFD for Process Improvement and Cost Deduction. Milwaukee (WI), 2000.

- Chen, C./ Bullington, S. F.:** Development of a Strategic Plan for an Academic Department Through the Use of Quality Function Deployment. In: Computers and Industrial Engineering. Vol. 25, Nos. 1-4, 1993, S.49-52.
- Clark, K. B./ Wheelwright, S. C. (Hrsg.):** The Product Development Challenge: Competing Through Speed, Quality, and Creativity. Harvard, 1995.
- Clausing, D.:** Quality Function Deployment. In: Ryan, N. E. (Hrsg.): Taguchi Methods and QFD, American Supplier Institute, Dearborn (MI), 1988.
- Clausing, D.:** Total Quality Development: A Step-By-Step Guide to World Class Concurrent Engineering. New York, 1994.
- Clausing, D./ Pugh, S.:** Enhanced Quality Function Deployment. In: Design and Productivity International Conference. Honolulu (HI), 6.-8. Februar, 1991.
- Clauson, J.:** Relaying QFD Messages Around the World. In: Quality Progress. Nr. 5, 1996, S. 137-148.
- Cohen, L.:** Quality Function Deployment. In: National Productivity Review, Vol. 36, No. 2, 1988, S. 197-208.
- Cohen, L.:** QFD: The House of Quality. In: American Programmer. No. 6, 1993, S. 12-19.
- Cohen, L.:** Quality Function Deployment. How to make QFD Work for You. Reading et al., 1995.
- Conti, T.:** Process Management and Quality Function Deployment. In: Quality Progress, December, Nr. 12, 1989, S. 45-49.
- Curtius, B.:** Quality Function Deployment in der westdeutschen Automobilindustrie. Versuch einer Darstellung hemmender und fördernder Faktoren. Aachen, 1995.
- Curtius, B./ Ertürk, Ü.:** QFD-Einsatz in Deutschland - Status und Praxisbericht. In: QZ – Qualität und Zuverlässigkeit. Zeitschrift für industrielles Qualitätsmanagement. Nr. 4, 1994, S. 394-402.

- Daetz, D./ Barnard, B./ Norman, R.:** Customer Integration: The Quality Function (QFD) Leader's Guide for Decision Making. New York, 1995.
- Dagersten, N./ Heywood, M. I./ Chatwin, C. R.:** Batch Process Control Using QFD Matrices and Simulation. In: Production, Planning & Control. Vol. 9, No. 4, 1998, S. 335-348.
- Danner, S.:** Ganzheitliches Anforderungsmanagement für marktorientierte Entwicklungsprozesse. Aachen, 1996.
- Danner, S./ Ehrenspiel, K.:** QFD - Teambasiertes Entwickeln kundengerechter Produkte. In: Zwf. Nr. 89, 11/ 1994, S. 540-543.
- Danner, S./ Schurr, S./ Zeller, R.:** Methodische Lösungsfindung - Rechnergestützte Produktgestaltung mit QFD: Quality Function Deployment. In: KEM. 9/ 1993, S. 47-48.
- Danner, S./ Schurr, S./ Zeller, R.:** Produktgestaltung mit Hilfe von QFD. In: CAD-CAM Report. 9/ 1994, S. 104-112.
- Day, R. G.:** Quality Function Deployment. Linking a Company with its Customers. Milwaukee (Wisc.), 1993.
- Dean, E. B.:** Quality Function Deployment for Large Systems. In: Proceedings of the 1992 International Engineering Management Conference. Eatontown (NJ), 25.-28. October, 1992.
- De Vera, D./ Glennon, T./ Kenny, A. A./ Khan, M. A. H./ Mayer, M.:** An Automotive Case Study. In: Quality Progress, Nr. 6, 1988, S. 35-38.
- Dowie, U.:** Continuous QFD - Eine Variante von QFD zum Einsatz bei unklaren Entwicklungsaufgaben am Beispiel einer E-Commerce Anwendung. Köln, 1999. Diplomarbeit abgelegt im Fach Wirtschaftsinformatik an der Universität zu Köln.
- Eccles, E. W.:** Quality Function Deployment. In: Engineering Designer, Jan./ Feb., 1994, S. 9-11.

- Egner, H./ Hoffmann, J.:** QFD-Einsatz in der Praxis. Nutzen auch für kleine und mittelständische Unternehmen. In: QZ -Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 4, 1995, S. 446-450.
- Egner, H./ Hoffmann, J./ Martinetz, H.:** Methodengestützt planen und entwickeln. Voraussetzungen und Anforderungen an kleine und mittelständische Unternehmen für den praktischen Einsatz des Quality Function Deployment. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 11, 1995, S. 1282-1289.
- Elboushi, M./ Sherif, J.:** Object-Oriented Software Design Utilizing Quality Function Deployment. In: Journal of Systems & Software. No. 2, 1997, S. 133-143.
- Engelhardt, W. H./ Freiling, J.:** Marktorientierte Qualitätsplanung: Probleme des Quality Function Deployment. In: Die Betriebswirtschaft. Nr. 1, 1997, S. 7-19.
- Eriksson, I./ Mc. Fadden, F.:** Quality Function Deployment: A Tool to Improve Software Quality. In: Information & Software Technology. No. 9, 1993, S. 491-498.
- Ermer, D. S.:** Using QFD Becomes an Educational Experience for Students and Faculty. In: Quality Progress, May, 1995, S. 131-136.
- Eureka, W. E./ Ryan, N. E.:** The Customer Driven Company: Managerial Perspectives on Quality Function Deployment. 2. Aufl., Burr Ridge/ New York, 1994.
- Eureka, W. E./ Ryan, N. E.:** Quality Up, Costs Down: A Manager's Guide to Taguchi Methods and QFD. Burr Ridge/ New York, 1995.
- Eversheim, W./ Wengler, M. M./ Ogradowski, U.:** Qualitätsprobleme wie von selbst gelöst!? Praktischer Einsatz der Quality Function Deployment (QFD) - Methode am Beispiel einer Federkraftbremse. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 9, 1995, S. 1050-1056.
- Ferrel, S. F/ Ferrel, W. G.:** Using Quality Function Deployment in Business Planning at a Small Appraisal Firm. In: The Appraisal Journal, Vol. 62, No. 3, 1994, S. 382-390.
- Fischer, T. M./ Schmitz, J.:** Marktorientierte Kosten- und Qualitätsziele gleichzeitig erreichen. In: IO -Management-Zeitschrift. Nr. 10, 1994, S. 63-68.

- Flik, M./ Heering, C./ Kampf, H./ Staengel, D.:** Neugestaltung des Entwicklungsprozesses bei einem Automobilzulieferer: Prozeßorientierte Reorganisation, Quality Function Deployment und Target Costing. In: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Nr. 3, 1998, S. 289-305.
- Florusse, L. B./ Clausing, D. P.:** A Detailed Framework for Quality Function Deployment Phase 3, Process Engineering, Working Paper des Massachusetts Institute of Technology, Cambridge (MA), December, 1992.
- Frank, S./ Green, J.:** Applying Quality Function Deployment: A Team Approach to Design with QFD. In: Army Research, Development & Acquisition Bulletin, May/ June, 1992, S. 14-19.
- Gerlich, A./ Hoffmann, J./ Senfelds, M.:** QFD -Aufwand der sich rechnet. Der Einsatz von QFD bei der Software-Entwicklung steigert die Kundenzufriedenheit. In: QZ Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 11, 1998, S. 1370-1375.
- gfmt (Hrsg.):** Quality Function Deployment. Tagungsunterlagen zum 1. QFD-Symposium. 1.-2. Juli, Sindelfingen, 1993. Erschienen: München, 1993.
- GOAL/ QPC (Hrsg.):** Quality Function Deployment Research Report: A Process for Translating Customers' Needs into a Better Product and Profit. Methuen (Mass.), 1989.
- GOAL/ QPC (Hrsg.):** Quality Function Deployment Research Report: Advanced QFD Application Articles. Methuen (Mass.), 1990.
- Gogoll, A.:** Kundenorientiertes Leistungsdesign mit Quality Function Deployment. In: Kurswechsel Richtung Kunde. 1996, S. 176-190.
- Gopalakrishnan, K. N./ McIntyre, B. E./ Sprague, J. C.:** Implementing Internal Quality Improvement with the House of Quality. In: Quality Progress, September, 1992, S. 57-60.
- Graessel, R./ Zeidler, P.:** Using Quality Function Deployment to Improve Customer Service. In: Quality Progress, November, 1993, S. 59-63.

Graham, R.E./ Furnas, R.B./ Babula, M.: Design and Implementation of a Pilot Orientation Program for New NASA Engineering Employees, NASA TM 105907, May, 1993.

Griffin, A. J.: Evaluating Development Processes: QFD as an Example. Cambridge, 1991.

Griffin, A. J.: Evaluating QFD's Use in US Firms as a Process for Developing Products. In: Journal of Product Innovation Management, Vol. 9, Nr.9, 1992, S. 171-187.

Griffin, A./ Hauser, J. R.: Patterns of Communication among Marketing, Engineering and Manufacturing. In: Management Science. Vol. 38, No. 3, 1992, S. 360-373.

Guinta, L. R./ Praizler, N. C.: The QFD Book - The Team Approach to Solving Problems and Satisfying Customers Through Quality Function Deployment. New York, 1993

Gunter, B. H.: Making Training Work. How to Achieve Bottom-Line Results and Lasting Access. Minneapolis (Minnes.), 1996.

Gustafsson, A.: Customer Focused Product Development by Conjoint Analysis and QFD. Linköping Studies in Science and Technology. Dissertation No. 418. Linköping, 1996.

Haag, S. E.: A Field Study of the Use of Quality Function Deployment (QFD) as Applied to Software Development. Arlington (Texas), 1992.

Haag, S. E./ Raja, M. K./ Schkade, L. L.: Quality Function Deployment Usage in Software Development. In: Communications of the ACM. Nr. 1, 1996, S. 41-49.

Halbleib, L./ Wormington, P./ Cieslak, W./ Street, H.: Application of Quality Function Deployment to the Design of a Lithium Battery. In: IEEE Transaction on Components, Hybrids and Manufacturing Technology, Vol. 16, No. 8, December, 1993, S. 802-807.

Hales, R./ Lyman, D./ Norman, R.: QFD and the Expanded House of Quality, In Quality Digest, February, 1994.

- Harre, R./ Lieb Gott, H. M.:** Mitarbeiterorientierung mit Hilfe von QFD. Management und Mitarbeiter gestalten zusammen die Qualitätspolitik eines Unternehmens. In: QZ Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 9, 1997, S. 1000-1005.
- Hauser, J. R.:** How Puritan-Bennett Used the House of Quality. In: Sloan Management Review. Vol. 34, Nr. 3, 1992/ 93, S. 61-70.
- Hauser, J. R./ Clausing, D.:** The House of Quality. In: The Harvard Business Review, May-June, No. 3, 1988, S. 63-73.
- Havener, C.L.:** Improving the Quality of Quality. In: Quality Progress, November, 1993, S. 41-44.
- Herzwurm, G.:** Institutionenstichwort "QFD ID - QFD Institut Deutschland e.V.". In: Zollondz, H.-D. (Hrsg.): Lexikon des Qualitätsmanagements. Wien/ München, 2000, S. 798-799.
- Herzwurm, G./ Ahlemeier, G./ Schockert, S./ Mellis, W.:** Success Factors of QFD Projects. Köln. <http://www.informatik.Uni-Koeln.DE/wininfo/prof.mellis/qfdid.htm>. 14. August 2001.
- Herzwurm, G., Mazur, G.:** QFD für Dienstleistungsunternehmen. In: Gäble, R. (Hrsg.): Qualitätsmanagement für Dienstleistungsunternehmen. Köln, 2001. (Erscheinen in Vorbereitung)
- Herzwurm, G./ Mellis, W.:** Systematische Kundenorientierung bei der Softwareentwicklung durch QFD-Planung. In: Reichmann, T. (Hrsg.): Tagungsband Controlling '96, 23.-24. Mai 1996 in Düsseldorf. Düsseldorf, 1996, S. 479-501.
- Herzwurm, G./ Mellis, W.:** QFD-Ausbildung an der Uni Köln am Beispiel des Studiengangs Wirtschaftsinformatik. In: QFD-Forum, Nr. 7, 1998, S.7.

- Herzwurm, G./ Mellis, W./ Schockert, S.:** Kundenorientierte Planung von Softwareprodukten und -prozessen mit Quality Function Deployment. In: Oberweis, A. (Hrsg.): Proceedings Fachgruppentreffen '95 der GI Fachgruppe 2.5.2 EMISA Entwicklungsmethoden für Informationssysteme und deren Anwendung Requirements Engineering für Informationssysteme, 12.-13.Oktober, Karlsruhe, 1995, S. 121-128.
- Herzwurm, G./ Mellis, W./ Stelzer, D.:** QFD unterstützt Software-Design. Quality Function Deployment ist das Rückgrat simultaner Produktentwicklung. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 3, 1995, S. 304-308.
- Herzwurm, G./ Mellis, W./ Stelzer, D.:** Customer-Oriented Planning of CASE-Tools Using Quality Function Deployment (QFD). In: Ross, M/ Brebbia, C. A./ Staples, G./ Stapleton, J. (Hrsg.): Software Quality Management III, Vol.1. Southampton/ Boston, 1995, S. 429-440.
- Herzwurm, G./ Schlang, H./ Hierholzer, A.:** Applying QFD for Software Process Improvement at SAP AG. In: Chapmann, R. L./ Hunt, R. (Hrsg.): Proceedings of the World Innovation and Strategy Conference in Sydney, Australia, 2.-5. August, 1998, S. 85-95.
- Herzwurm, G./ Schockert, S.:** Software-QFD. In: Zollondz, H.-D. (Hrsg.): Lexikon des Qualitätsmanagements. Wien/ München, 2000, S. 1086-1094.
- Herzwurm, G./ Schockert, S.:** Software-QFD. QFD in der Softwareentwicklung In: QFD-Forum, Nr. 17, 2000, S.4-9.
- Herzwurm, G./ Schockert, S./ Mellis, W.:** Joint Requirements Engineering - QFD for Rapid Customer-Focused Software and Internet Development. 2., Aufl., Wiesbaden/ San Francisco, 2000.
- Herzwurm, G./ Schockert, S./ Mellis, W.:** Higher Customer Satisfaction with Prioritizing and Focused Software Quality Function Deployment. In: Proceedings of the Sixth European Conference on Software Quality. Vienna, 12.-16. April. Wien, 1999.

Herzwurm, G./ Schockert, S./ Mellis, W.: Qualitätssoftware durch Kundenorientierung. Die Methode Quality Function Deployment (QFD). Grundlagen, Praxisleitfaden, SAP R/3 Fallbeispiel. Braunschweig/ Wiebaden, 1997.

Herzwurm, G./ Schockert, S./ Mellis, W.: Determining the Success of a QFD Project – Exemplified by a Pilot Scheme Carried out in Cooperation with the German Software Company SAP AG. In: QFD Institute (Hrsg.): Proceedings of the Eighth Symposium on Quality Function Deployment and International Symposium on QFD '96, 9.-11. Juni, 1996, Novi (MI), USA, S. 131-150.

Hjort, H./ Hananel, D./ Lucas, D.: Quality Function Deployment and Integrated Product Development. In Journal of Engineering Design, Vol. 3, No. 1, 1992, S. 17-29.

Hövelmann, F./ Obrikat, A./ Otten, H.: Quality Function Deployment in der prozessorientierten Fertigung anwenden. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 40, 1995, S. 61-66.

Hofmeister, K. R.: Quality Function Deployment - Excerpts from the Implementation Manual for Three Day Workshop. In: ASI-Press (Hrsg.): Transactions from the Third Symposium on Quality Function Deployment. Dearborn, 1991, S. 18-83.

Hrones Jr., J. A./ Jedrey Jr., B. C./ Zaaf, D.: Defining Global Requirements with Distributed QFD. In: Digital Technical Journal, Vol. 5, No. 4, 1993, S. 36-46.

Hunt, R. B.: Applying QFD Principles to Strategic Transformation. In: QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Ninth Symposium on Quality Function Deployment. 10.-12. Juni 1997 in Novi. Novi (MI), 1997, S. 235-263.

Ishikawa, K.: Quality Control in Japan. In: ZfB, 52. Jg., Nr. 11/ 12; 1982, S. 1104-1107.

Jacobs, D. A./ Luke, S. R./ Reed, B. M.: Using Quality Function Deployment as a Framework for Process Measurement. In: Engineering Management Journal. Nr. , 1995, S. 5-9.

Union of Japanese Scientists and Engineers (Hrsg.): Proceedings of International Symposium on Quality Function Deployment - QFD Toward Development Management. 23.-24. März 1995, Tokyo, 1995.

- Kamiske, G. F./ Hummel, T. G. C./ Malorny, C./ Zoschke, M.:** Quality Function Deployment - oder das systematische Überbringen der Kundenwünsche. Qualitätsplanungs- und Kommunikationsinstrument zwischen Marketer und Ingenieur. In: Marketing, Nr. 3, 1994, S. 181-190.
- Kawane, Y./ Haga, H./ Ichida, T.:** The Improvement of Quality in Software Design by Applying the QFD Method. In: JUSE-Software Production Control Board (Hrsg.): First World Congress for Software Quality. San Francisco, 1995, S. 1-13.
- Kealin, O./ Klein, R.L.:** How QFD Saved a Company: The Renaissance Spirometry System. In: Transactions from the Fourth Symposium on Quality Function Deployment, Novi (MI), 15-16 Juni, 1992, S. 129-138.
- Kihara, T.:** Decomposing Software Requirements by Using QFD and QMIII. Hanover (USA), 1992.
- Kim, K.-J.:** Design Decomposition in Quality Function Deployment. In: Essays in Decision Making. Berlin, 1997, S. 215-236.
- King, B.:** QFD. Better Designs in Half the Time. Methuen (Mass.), 1989.
- King, B.:** Quality Function Deployment. Doppelt so schnell wie die Konkurrenz. 2., Aufl., München, 1994.
- King, R.:** Designing Products and Services That Customers Want. Portland (Oreg.), 1995.
- King, R.:** Listening to the Voice of the Customer: Using the Quality Function Deployment System. In: National Productivity Review, 1987, S. 277-281.
- Klein, B.:** QFD - Quality Funktion Deployment. Konzept, Anwendung und Umsetzung für Produkte und Dienstleistungen. Renningen-Malmsheim, 1999.
- Klein, R. L.:** New Techniques for Listening to the Voice of the Customer. In: ASI-Press (Hrsg.): Transactions from the Second Symposium on Quality Function Deployment. Dearborn, 1990, S. 197-203.

Köppen, R. (Hrsg.): Markt - Qualität - Produktion. Quality Function Deployment (QFD) mit betriebswirtschaftlichen Methoden. Karlsruhe, 1994.

Kogure, M./ Akao, Y.: Quality Function Deployment and CWQC in Japan. Quality Progress, October, 1983, S. 25-29.

Koyama, A.: Eigenarten des japanischen Managements. In: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, 33. Jg., 1991, Nr. 3, S. 275-284.

Krannert Graduate School of Management. Center for the Management of Manufacturing Enterprises (ed.): Fuzzy Multicriteria Methodologies for Quality Function Deployment. Working Paper No. 91-10-1. Rev. 1992.

Krones, S.: Methodik des Quality Function Deployment und deren Verhältnis zu ausgewählten Analysetechniken der Qualitätssicherung. Darmstadt, 1989.

Krusche, T./ Dilger, E./ Straßer, M.: Integrative Nutzung von QFD und FMEA bei Entwurfsprozessen. In: ZWF - Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb. Nr. 10, 1997, S. 507-510.

LaSala, K.: Identifying Profiling System Requirements with Quality Function Deployment. In: Proceedings of the Fourth Annual International Symposium of the National Council on Systems Engineering, San Jose (CA), Vol. 1, 1994, S. 249-254.

Lee, D. J.: Utilizing Quality Function Deployment (QFD) in the Development of a Next Generation Hematology Analyzer. Massachusetts, 1993.

Lee, K.: A Method to Incorporate Optimization and Fuzzy Information in Quality Function Deployment. Dissertation an dem College of Engineering der Wichita State University, Wichita (KS), 1995.

Leist, R./ Meissner, H.: Praxishandbuch Total Quality Management. Augsburg, 1994.

- Lu, M. H./ Madu, C. N./ Kuei, C./ Winokur, D.:** Integrating QFD, AHP and Benchmarking in Strategic Marketing. In: Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 9, No. 1, 1994, S. 41-40.
- Lyman, D./ Buesinger, R. F./ Keating, J. P.:** QFD in Strategic Planning. In: Quality Digest, May, 1994, S. 45-52.
- Madu, C. N.:** House of Quality (QFD) in a Minute. Boca Raton (FL), 1997.
- Maddux, G. A./ Amos, R. W./ Wyskida, A. R.:** Organizations Can Apply Quality Function Deployment as Strategic Planning Tool. In: Industrial Engineering, September, 1991, S. 33-37.
- Maduri, O.:** Understanding and Applying QFD in Heavy Industry. In: Journal for Quality and Participation, January/ February, 1992, S. 64-69.
- Mallon, J. C./ Mulligan, D. E.:** Quality Function Deployment - A System for Meeting Customer's Needs. In: Journal of Construction Engineering and Management. Vol. 119, No. 3, 1993, S. 516-531.
- Marketing Science Institute (Hrsg.):** The Voice of the Customer. Bearbeitet von Abbie Griffin und John R. Hauser. Report Number 92-106, o.O., 1992.
- Marsh, S./ Moran, J. W./ Nakui, S./ Hoffherr, G. D.:** Facilitating and Training in QFD. Methuen (Mass.), 1991.
- Masing, W. (Hrsg.):** Handbuch Qualitätsmanagement. 3., Aufl., München/ Wien, 1994.
- Masud, A. S. M./ Dean, E. B.:** Using Fuzzy Sets in Quality Function Deployment. In: Proceedings of the 2nd Industrial Engineering Research Conference, Los Angeles (CA), 26-27 May, 1993, S.?
- Mazur, G.:** QFD for Service Organizations (Japan Business Consultants). O.O., 1993.
- Mazur, G.:** Basics of Quality Function Deployment (Japan Business Consultants). O.O., 1993.

- Mazur, G.:** QFD for the Food Processing Industry (Japan Business Consultants). O.O., 1994.
- McElroy, J.:** QFD: Building the House of Quality. In: Automotive Industries, January, 1989, S. 30-32.
- Mehta, P.:** Designed Chip Embeds User Concerns. In: Electronic Engineering Times, January, 1994, S. 24.
- Mellis, W./ Herzwurm, G.:** Systematische Kundenorientierung bei der Softwareentwicklung durch QFD-Planung. In: Reichmann, Thomas (Hrsg.): Tagungsband Controlling '96, 23.-24. Mai, Düsseldorf, 1996, S. 479-501.
- Meyer, J. (Hrsg.):** Benchmarking: Spitzenleistungen durch Lernen von den Besten. Stuttgart, 1996.
- Mizuno, S./ Akao, Y.:** Quality Function Deployment - An Approach to Company Wide Quality Control. O.O., 1978.
- Mizuno, S./ Akao, Y./ Ishihara, K. :** QFD: The Customer-Driven Approach to Quality Planning and Deployment. Tokyo, 1994.
- Moran, J. .W./ ReVelle, J. B.:** The Executive's Handbook on Quality Function Deployment. Windham, 1994.
- Müller, D./ Krupp, A.:** Japanische Qualitätspolitik - Lehren für die Betriebswirtschaftslehre. In: Zfbf, 52. Jg., Nr. 11/ 12, 1982, S. 1114 - 1117.
- Murgatroyd, S.:** The House of Quality: Using QFD for Instructional Design in Distance Education. The American Journal of Distance Education, Vol. 7, No. 2, 1993, S. 34-48.
- Nakui, S.:** Comprehensive QFD System. In ASI-Press (Hrsg.): Transactions from the Third Symposium on Quality Function Deployment, Dearborn, 1991, S. 137-152.
- Neumann, A.:** Quality Function Deployment - Qualitätsplanung für Serienprodukte. 1996.

- Norman, R./ Dacey, B./ Lyman, D.:** QFD: A Practical Implementation. In: Quality, Vol. 30, No. 5, 1991, S. 36-40.
- Ohmori, A.:** Software quality deployment approach: framework design, methodology and example. In: Software Quality Journal. Nr. 3, 1993, S. 209-240.
- O'Neal, C. R./ LaFief, W. C.:** Marketing's Lead Role in Total Quality. In: Industrial Marketing Management, Vol. 21, 1992, S. 133-143.
- Orlowski, S./ Radtke, P.:** Total Quality Deployment. Ein einfaches und praxisnahes Verfahren zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 11, 1996, S. 1287-1291.
- O.V.:** Qualitätssicherung bei der Überleitung von QFD-Informationen in die rechnerunterstützte Konstruktion (CAD) als Teil des Projektmanagements. Abschlußbericht. Beuth/ Berlin, 1996.
- Pardee, W.J.:** To Satisfy and Delight your Customer: How to Manage for Customer Value. New York, 1996.
- Plenzig, S./ Hoffmann, J./ Schäfer-Kunz, J.:** Gemeinsam zum Erfolg - Ein QFD-orientierter Ansatz zur Verbesserung der Schnittstellen zwischen Marketing und Produktentwicklung. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 4, 1998, S. 429-433.
- Pugh, S.:** Concept Selection - A Method That Works. In: International Conference on Engineering Design ICED 81, Rome, 9-13 March, 1981.
- QFD Institut Deutschland (QFD-ID)/ BIFOA (Hrsg.):** Tagungsunterlagen zum QFD-Symposium am 28. Juni 1996 in Köln. Köln, 1996.
- QFD Institut Deutschland e.V. (Hrsg.):** Konferenzproceedings des QFD-Symposiums 1996 des QFD-ID vom 28. Juni 1996 in Köln.
- QFD Institut Deutschland e.V. (Hrsg.):** Konferenzproceedings des QFD-Symposiums 1997 des QFD-ID vom 12.-13. Juni 1997 in München.

QFD Institut Deutschland e.V. (Hrsg.): Konferenzproceedings des QFD-Symposiums 1998 des QFD-ID vom 24.-25. Juni 1998 in Mannheim.

QFD Institut Deutschland e.V. (Hrsg.): Konferenzproceedings des QFD-Symposiums 1999 des QFD-ID vom 24.-25. Juni 1999 in Köln.

QFD Institut Deutschland e.V. (Hrsg.): Konferenzproceedings des QFD-Symposiums 2000 des QFD-ID vom 28.-29. September 2000 in Stuttgart.

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the First Symposium on Quality Deployment. 19.-20. Juni 1989 in Novi. Novi, 1989.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Second Symposium on Quality Deployment. 18.-19. Juni 1990 in Novi. Novi (MI), 1990.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Third Symposium on Quality Deployment. 24.-25. Juni 1991 in Novi. Novi (MI), 1991.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Fourth Symposium on Quality Function Deployment. 15.-16. Juni 1992 in Novi. Novi (MI), 1992.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Fifth Symposium on Quality Function Deployment. 21.-22. Juni 1993 in Novi. Novi (MI), 1993.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Sixth Symposium on Quality Function Deployment. 13.-14. Juni 1994 in Novi. Novi (MI), 1994.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Seventh Symposium on Quality Function Deployment. 11.-13. Juni 1995 in Novi. Novi (MI), 1995.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Eighth Symposium on Quality Function Deployment. 9.-11. Juni 1996 in Novi. Novi (MI), 1996.*

QFD Institute (Hrsg.): Transactions from the Ninth Symposium on Quality Function Deployment. 10.-12. Juni 1997 in Novi. Novi (MI), 1997.*

- QFD Institute (Hrsg.):** Transactions from the Tenth Symposium on Quality Function Deployment. Juni 1998 in Novi. Novi (MI), 1998.*
- QFD Institute (Hrsg.):** Transactions from the 11th Symposium on Quality Function Deployment. Juni 1999 in Novi. Novi (MI), 1999.*
- QFD Institute (Hrsg.):** Transactions from the 12th Symposium on Quality Function Deployment. Juni 2000 in Novi. Novi (MI), 2000.*
- Raynor, M. E.:** The ABC's of QFD: Formalizing the Quest for Cost-Effective Customer Delight. In: National Productivity Review, Summer, 1994, S. 351-357.
- Reid, R. P./ Hermann, M. R.:** QFD... The Voice of the Customer. In: Journal for Quality and Participation, Nr. 12, 1989, S. 44-46.
- ReVelle, Jack B.:** From Concept to Customer: Management 2000 Integrated Product Development. New York, 1994.
- ReVelle, J. B./ Frigon, N. L./ Jackson, H. K. Jr.:** From Concept to Customer. The Practical Guide to Integrated Product and Process Development and Business Process ReEngineering. New York et al., 1994.
- ReVelle, J. B./ Moran, J. W./ Cox, C.A.:** The QFD Handbook, New York, 1998.
- Reynolds, M. J.:** Industry Professionals Speak Out: The Importance of the Quality Concept. In: Elastomerics, Nov., 1989, S. 13-16.
- Ross, M./ Brebbia, C. A./ Staples, G./ Stapleton, J. (Hrsg.):** Software Quality Management. Mehrere Bände, 1.Aufl., Southampton/ Boston, 1994.
- Ross, P. J.:** The Role of Taguchi Methods and Design of Experiments in QFD. In: Quality Progress, Nr. 6, 1988, S. 41-47.
- Ryan, N. E. (Hrsg.):** Taguchi Methods and QFD: Hows and Whys for Management. American Supplier Institute, Dearborn (MI), 1988.

- Saatweber, J.:** Quality Function Deployment (QFD). In: Masing, Walter (Hrsg.): Handbuch Qualitätsmanagement. 3., Aufl., München/ Wien, 1994, S. 445-468.
- Saatweber, J.:** Kundenorientierung durch Quality Function Deployment. München/ Wien, 1997.
- Saatweber, J.:** Quality Function Deployment. In: Technologie & Management, Nr. 4, 1998, S. 29-31.
- Saxby, C./ Streckfuss, G.:** Produktplanung mit Quality Function Deployment (QFD). In: Thomann, Hermann J. (Hrsg.): Der Qualitätssicherungsberater. Köln, 1993, S. 07500; 1-26.
- Schauerman, S./ Manno, D./ Peachy, B.:** Listening to the Customer: Implementing Quality Function Deployment. In: Community College Journal of Research and Practice, Vol. 18, 1994, S. 397-409.
- Schmidt, R.:** Marktorientierte Konzeptfindung für langlebige Gebrauchsgüter - Messung und QFD-gestützte Umsetzung von Kundenforderungen und Kundenurteilen. Wiesbaden, 1996.
- Schöler, H. R.:** Quality Function Deployment - Eine Methode zur qualitätsgerechten Produktgestaltung. In: VDI-Zeitschrift. Sonderdruck aus Bd. 132, Nr. 11, 1990, S. 49-51.
- Schöler, H. R.:** Quality Function Deployment. In: PIMS (Hrsg.): Creating Value Together. PIMS European Conference, 8.-10. Oktober, Berlin, 1990, S. 1-25.
- Schöler, H. R.:** Quality Function Deployment - Kundenorientierte Produkt- und Prozeßentwicklung. In: VDI-Berichte. Nr. 1064, 1993, S. 311-326.
- Schöler, H. R.:** Kundenorientierte Produktentwicklung mit Wertmanagement. In: Industrie Management. Nr. 12, 1996, S. 53-56.

* Die entsprechenden Dokumentationen sowie zugehörige Tutorials, Special Lectures oder Forum Hardcopies

- Schöler, H. R.:** Quality Function Deployment als Benchmarkinginstrument. In: Meyer, J. (Hrsg.): Benchmarking: Spitzenleistungen durch Lernen von den Besten. Stuttgart, 1996, S. 169-184.
- Schubert, M. A.:** Quality Function Deployment - A Means of Integrating Reliability Throughout Development. In: Proceedings of the Society of American Value Engineers Conference, 1989, S. 93-98.
- Schuler, W.:** Das große Was-Wie-Spiel. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. 38. Jg., Nr. 1, 1993, S. 31-35.
- Schulmeyer, G. C./ McManus, J. I. (Hrsg.):** Handbook of Software Quality Assurance. 2., Aufl., Zürich, 1992.
- Selecman, H.:** QFD. In: ASI-Press (Hrsg.): Transactions from the Second Symposium on Quality Function Deployment. Dearborn, 1990, S. 151-158,
- Shiba, S.:** A New American TQM: Four Practical Revolutions in Management. Portland (Oreg.), 1993.
- Shillito, L. M.:** Customer Oriented Product Concepting Beyond the House of Quality. In: Transactions from the Fourth Symposium on Quality Function Deployment, Novi (MI), 15-16 June, 1992, S. 272-288.
- Shillito, L. M./ De Marle, D. J. (Hrsg.):** Value, Its Measurement, Design and Management, New York (NY), 1992.
- Shillito, L. M.:** Quality Function Deployment: The Total Product Concept. In: Shillito, Larry M./ De Marle, D. J. (Hrsg.): Value, its Measurement, Design and Management, New York (NY), 1992.
- Shillito, L. M.:** Advanced QFD. Linking Technology to Market and Company Needs. New York et al., 1994.

- Spath, D./ Vossmann, D./ Schmitt, L./ Kreß, N.:** Gemeinsam zum Erfolg – Wissensmanagement durch die inhaltlich sinnvolle Verbindung der präventiven QM-Methoden QFD und FMEA. In: QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. Nr. 12, 1998, S. 1478-1484.
- Stornebel, K./ Tammler, U.:** "Quality Function Deployment" als Werkzeug des Umweltmanagements. In: Umweltwirtschaftsforum. Nr. 4, 1995, S. 4-8.
- Streckfuss, G.:** House of Quality. Erhöhte Produktivität von Cad/ Cam Systemen. In: CAD-CAM Report 4/ 93. Nr. 4, 1993, Sonderdruck.
- Streckfuss, G.:** QFD - Kundenorientierte Produktgestaltung in der Praxis. In: VDI Berichte. Nr. 1106, 1994, S. 67-81.
- Streckfuss, G.:** Quality Improvement in Software Development Using Quality Function Deployment (QFD). In: SAQ, EOQ-SC (Hrsg.): Software Quality Concern for People. Proceedings of the Fourth European Conference on Software Quality. 17.-20. Oktober, Basel, 1994. Erschienen Zürich, 1994, S. 129-142.
- Sullivan, L. P.:** Quality Function Deployment. In: Quality Progress, Nr. 6, 1986, S. 39-50.
- Swoboda, F.:** Entscheidend wirtschaftlicher bauen - Quality Function Deployment (QFD) setzt sich allmählich durch. In: Universität St. Gallen, Forschungsinstitut für Absatz und Handel (Hrsg.): Thexis. Fachbuch für Marketing, St. Gallen, 1997, S. 304-307.
- Terninko, J.:** Step by Step QFD: Customer Driven Product Design. 2., Aufl., Boca Raton (Fl), 1997.
- Teufelsdorfer, H./ Conrad A.:** Kreatives Entwickeln und innovatives Problemlösen mit TRIZ/ TIPS Einführung in die Methodik und ihre Verknüpfung mit QFD. Weinheim, 1998.
- Thomann, H. J. (Hrsg.):** Der Qualitätssicherungsberater. Köln, 1993.
- Uchimaru, K.:** TQM for Technical Groups: Total Quality Principles for Product Development. Portland (Oreg.), 1993.

- Van Treeck, G./ Thackeray, R.:** Quality Function Deployment at Digital Equipment Corp. In: Concurrent Engineering, Vol. 1, No.1, 1991.
- Vilain, M.:** Qualität planen mit Quality Function Deployment. In: Forschungsschwerpunkt Wohlfahrtsverbände/ Sozialwirtschaft (Hrsg.): Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit - eine Orientierung für Studium und Praxis. Münster, 2001.
- Vium, J.-P./ Kierulff, H.:** The Application of QFD to Project Management Systems. In:SAQ, EOQ-SC (Hrsg.): Software Quality Concern for People. Proceedings of the Fourth European Conference on Software Quality. 17.-20. Oktober, Basel, 1994. Erschienen Zürich, 1994, S.129-142.
- Wallace, T. F.:** Winning through Operational Excellence. New York, 1992.
- Wallace, T. F.:** The Innovation Edge. Creating Strategic Breakthroughs Using the Voice of the Customer. New York, 1993.
- Wasserman, G. S.:** On How to Prioritize Design Requirements During the QFD Planning Phase. In: IEE Transactions, Vol. 25, No. 3, 1993, S. 59-65.
- Wolfe, M.:** Development of the City of Quality: A Hypertext-Based Group Decision Support System for Quality Function Deployment. In: Decision Support Systems. Nr. 3, 1994, S. 299-318.
- Yoshizawa, T./ Akao, Y./ Ono, M./ Shindo, H.:** Recent Aspects of QFD in the Japanese Software Industry. In: Quality Engineering. Nr. 3, 1993, S. 495-504.
- Zeller, H. J. (Hrsg.):** The Best of Quality. Targets, Improvements, Systems. München/ Wien/ New York, 1990, S. 184-196.
- Zairi, M.:** Quality Function Deployment: A Modern Competitive Tool. Letchworth, 1993.
- Zimmermann, V.:** QFD im Entwicklungsprozess. Konzepte, Modelle, Methoden und Hilfsmittel. In: Produktionstechnische Berichte. Bd. 20, Kaiserslautern, 1995.

Zoschke, M.: Quality Function Deployment (QFD). In: Hansen, W./ Jansen, H. H./ Kamiske, G. F. (Hrsg.): Qualitätsmanagement im Unternehmen. Grundlagen, Methoden und Werkzeuge, Praxisbeispiele. Loseblattsammlung (Okt. 1993), Berlin et al., 1993, Kapitel 04.06.

Zultner, R. E.: Quality Function Deployment (QFD) for Software: Structured Requirements Exploration. In: Schulmeyer, G. C./ McManus, J. I. (Hrsg.): Handbook of Software Quality Assurance. 2., Aufl., Zürich, 1992, S. 297-319.

Zultner, R. E.: Software Quality Function Deployment - The North American Experience. In: SAQ, EOQ-SC (Hrsg.): Software Quality Concern for People. Proceedings of the Fourth European Conference on Software Quality. 17.-20. Oktober, Basel, 1994. Erschienen Zürich, 1994, S.143-158.

Zultner, R. E.: Blitz QFD: Better, Faster, and Cheaper Forms of QFD. In: American Programmer. October, 1995, S. 25-36.