

## Case Study

### What Can Technical and Professional Communication Do for UX Education: A Case Study of a User Experience Graduate Certificate

—QUAN ZHOU (0009-0000-9613-2478) AND ZARA MOEGGENBERG (0000-0001-7319-8642)

**Abstract—Introduction:** *We present a case study of a user experience (UX) graduate certificate. This program is part of a stackable group of credentials offered by a larger technical and professional communication (TPC) program. Our goal was to gather feedback from graduates, supervisors of graduates, current students, and instructors to identify best practices, challenges, and other lessons that can help TPC programs contribute to UX education. About the case: The UX graduate certificate program is a 16-credit, fully online program that learners can complete in nine months. The program draws learners of diverse backgrounds and has enabled them to become UX professionals. Situating the case: UX education programs have sprung up across the academy and industry. Little scholarship, however, has examined the effectiveness of these programs. As TPC competes with other organizations in UX education, it is critical to investigate TPC-originated UX programs. It is particularly helpful to juxtapose the perspectives of the classroom and industry. Methods: We conducted 13 semi-structured interviews. These interviews examine, among other topics, what draws learners into the certificate program and how the certificate program has helped them in their subsequent career advancement. Results: We found that a short-term, asynchronous certificate program is effective for novice learners to get into the UX field and advance their career. The most prominent strengths of this program include its conceptual depth, its quality of teaching, and its flexible learning. Conclusions: TPC programs have a distinctive role in shaping UX education. The power of their rhetorical foundation enables them to cultivate UX leaders and advocates. In turn, UX education helps TPC programs adapt to the changing landscape of higher education.*

**Index Terms:** *Graduate certificate, online learning, stackable credentials, user experience, user experience education.*

## 研究型论文

### 技术与专业沟通（TPC）能为用户体验（UX）教育做什么：用户体验研（UX）研究生证书的 案例研究

—QUAN ZHOU AND ZARA MOEGGENBERG

#### 摘要

**引言：**我们在这里呈现了一个用户体验（UX）研究生证书课程的案例研究。该课程是大规模技术与专业交流（TPC）项目提供的可叠加证书中的一部分。我们的目标是收集毕业生、毕业生导师、当前学生和教师的反馈，以确定最佳实践、挑战以及其他可以帮助 TPC 项目为 UX 教育做出贡献的经验。**关于案例：**用户体验研究生证书课程是一个 16 学分、完全在线的项目，学习者可以在九个月内完成。该项目吸引了不同背景的学习者，并使他们能够成为用户体验专业人员。**定位案例：**用户体验教育项目在学术界和工业界蓬勃发展。然而，很少有学术研究考察这些项目的有效性。由于 TPC 与其他组织在用户体验教育中的竞争，考察以技术与专业交流（为导向的用户体验项目至关重要。特别有助于对比课堂和行业的观点。**方法：**我们进行了 13 次半结构化访谈。这些访谈探讨了吸引学习者进入证书课程的原因以及证书课程如何帮助之后的职业发展。**结论：**我们发现，一个短期的、异步的证书课程对于初学者进入 UX 领域和提升其职业生涯是有效的。该程序最显著的优势包括其概念深度、教学质量和灵活学习。**结论：**TPC 项目在塑造 UX 教育方面具有独特的作用。它们的修辞基础的力量使他们能够培养 UX 领导者和倡导者。反过来，用户体验教育能帮助技术与专业交流项目适应高等教育不断变化的景观。

**索引词：**研究生证书、在线学习、可叠加证书、用户体验、用户体验教育。

—Translated by Zhongen Xi

## Estudio de caso

### Cómo la comunicación técnica y profesional puede apoyar la enseñanza de la experiencia de usuario: estudio de caso de un diplomado en Experiencia de Usuario

—QUAN ZHOU Y ZARA MOEGGENBERG

**Resumen—Introducción:** Presentamos un estudio de caso de una diplomado en Experiencia de Usuario (UX). Este programa es parte de un conjunto de acreditaciones acumulables ofrecido en el marco de un programa de comunicación técnica y profesional. La meta del estudio era recabar opiniones de diplomados, supervisores de los diplomados, estudiantes y personal docente para determinar buenas prácticas, retos y aprendizajes que puedan ayudar a los programas de comunicación técnica y profesional a contribuir a la enseñanza de la UX. **Acerca del caso:** El programa de diplomado en UX es un programa de dieciséis créditos totalmente en línea que los estudiantes pueden completar en nueve meses. El programa cuenta con estudiantes de trayectorias diversas y les permite convertirse en profesionales de la UX. **Contextualización del caso:** Los programas de enseñanza de la UX se han multiplicado en las universidades y en las empresas. Sin embargo, son pocas las investigaciones académicas acerca de su eficacia. Dado que la comunicación técnica y profesional concurre con otras corrientes de enseñanza de la UX, es fundamental investigar los programas de UX basados en la comunicación técnica y profesional. Resulta de especial utilidad yuxtaponer las perspectivas de los estudiantes y las empresas. **Metodología:** Realizamos trece entrevistas semiestructuradas. En ellas se estudió, entre otras cosas, qué había motivado a los estudiantes a participar en el diplomado y cómo este les ayudó posteriormente a progresar en su carrera profesional. **Resultados:** Se halló que los programas de diplomado asíncronos a corto plazo contribuyen eficazmente a que los principiantes accedan al campo de la UX y a impulsar su carrera. Los principales puntos fuertes de este programa incluyen su profundidad conceptual, la calidad de la enseñanza y la flexibilidad del aprendizaje. **Conclusiones:** Los programas de comunicación técnica y profesional desempeñan un papel característico en la configuración de la enseñanza de la UX. La solidez de su base retórica posibilita la formación de líderes y defensores de esta especialidad. A su vez, la enseñanza de la UX ayuda a los programas de comunicación técnica y profesional a adaptarse al cambiante panorama de la educación superior.

**Términos índices:** diplomado, aprendizaje en línea, acreditaciones acumulables, experiencia de usuario, enseñanza de la experiencia de usuario