

Thomas Wahyu Prabowo Mukti

Paper Thomas

-  Paper Check (copy) (copy) (copy) Part 1 (Moodle TT)
-  Academic Listening A (EC II/2024/2025) (Moodle TT)
-  Universitas Sanata Dharma

Document Details

Submission ID**trn:oid:::1:3256146139****Submission Date****May 21, 2025, 1:12 PM GMT+7****Download Date****May 21, 2025, 1:45 PM GMT+7****File Name****179_Thomas_Wahyu_Prabowo_Mukti_Paper_Thomas_1076494_335160635.pdf****File Size****514.9 KB****8 Pages****2,772 Words****17,913 Characters**

2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Exclusions

- 36 Excluded Sources
- 7 Excluded Matches

Top Sources

- 1%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

1%  Internet sources
0%  Publications
0%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	es.scribd.com	<1%
2	Internet	jurnal.undhirabali.ac.id	<1%
3	Internet	www.koranfakta.net	<1%
4	Internet	www.rukamen.com	<1%
5	Publication	Novita Maula Salsabila, Agung Setiyawan. "PENERAPAN PROJECT BASED LEARNIN...	<1%

Pelatihan Komunikasi Bahasa Inggris Aktif dengan Metode Role Play untuk Karyawan Melcosh Café dan Glamcamp

Mega Wulandari¹, Rina Astuti Purnamaningwulan^{2*},
Thomas Wahyu Prabowo Mukti³

¹⁻³ Universitas Sanata Dharma

* rina.ap@usd.ac.id

Abstrak

Melcosh Café dan Glamcamp yang telah tujuh tahun berdiri di Kawasan Wisata Kaliurang, Yogyakarta semakin memperluas pasarnya. Kini, bisnis café tersebut telah merambah ke pasar internasional, di mana jumlah kunjungan dari customer mancanegara semakin bertambah dan konsisten. Untuk dapat melayani customer mancanegara, para karyawan di Melcosh Café & Glamcamp perlu memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris aktif. Untuk membantu menjawab kebutuhan tersebut, tim pengabdian dari prodi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Sanata Dharma menyelenggarakan pelatihan komunikasi bahasa Inggris aktif dengan metode *role play* bagi karyawan Melcosh Café dan Glamcamp. Dengan modul yang dikembangkan secara khusus untuk konteks bisnis resto dan hospitality industry, kegiatan pelatihan yang berbasis *role play* dilaksanakan dalam kurun waktu satu bulan dengan jumlah total delapan pertemuan. Setelah menjalani pelatihan intensif selama satu bulan, keempat belas orang peserta pelatihan yang terdiri dari barista, waiter, cook, customer service, dan staf operasional dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka dari level pasif menjadi aktif, khususnya dalam konteks melayani dan menangani kebutuhan pelanggan mancanegara di café dan *glamcamp*. Hasil akhir pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris dengan metode *role play* terbukti telah memberikan dampak positif bagi perkembangan kompetensi berbahasa Inggris para karyawan Melcosh Café & Glamcamp yang merupakan salah satu faktor penunjang pengembangan bisnis perusahaan.

Kata Kunci: pelatihan, komunikasi bahasa Inggris, *role play*, Melcosh Café & Glamcamp

Pendahuluan

Melcosh Café & Glamcamp adalah salah satu cafe yang terletak di Kawasan wisata Kaliurang yang tepatnya berada di kaki gunung Merapi, provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain kafe, Melcosh juga memiliki area *glamour camping*, atau yang lebih dikenal dengan *glamcamp*, yang saat ini sedang naik daun. Melcosh Café & Glamcamp telah beroperasi sejak tahun 2016 dan menjadi salah satu unit bisnis yang dimiliki oleh Direktorat Sekolah Sanjaya, di bawah Keuskupan Agung Semarang. Pendirian unit bisnis ini dimaksudkan untuk menjadi salah satu sumber penghasil dana yang dapat mendukung

<https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/553>

kelangsungan sekolah-sekolah yang ada di dalam pengelolaan Direktorat Sekolah Sanjaya. Dalam hal ini, kondisi sekolah-sekolah yang belum mandiri secara finansial memerlukan dukungan berupa subsidi dana dari unit bisnis Melcosh Café & Glamcamp agar supaya kebutuhan operasional sekolah dapat tetap terpenuhi. Oleh sebab itu, Melcosh Café & Glamcamp memegang peran penting untuk selalu menghasilkan keuntungan finansial demi menjamin keberlanjutan sekolah-sekolah tersebut (Pranatasari, Kristia, Purnamaningwulan, & Mukti, 2022).

Setelah tujuh tahun berdiri, kini Melcosh Café dan Glamcamp semakin berkembang dan pasarnya semakin meluas terlebih dengan adanya usaha-usaha promosi dan marketing yang sudah dilakukan (Purnamaningwulan, Mukti, Pranatasari, & Kristia, 2022). Namun demikian, perluasan pasar masih terus dilakukan supaya semakin banyak pelanggan yang mengunjungi dan menikmati produk serta fasilitas yang ditawarkan oleh Melcosh Café & Glamcamp. Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Melcosh Café & Glamcamp saat ini adalah paket tour Kaliurang yang bekerja sama dengan komunitas Jeep Kaliurang. Hal ini adalah salah satu faktor yang menarik minat semakin banyak wisatawan mengunjungi Melcosh. Tidak hanya wisatawan domestik, tetapi jumlah wisatawan manca negara juga turut bertambah. Maka dari itu, saat ini Melcosh Café semakin sering mendapatkan pengunjung dari manca negara yang ingin untuk sekedar menyeruput kopi sambil menikmati pemandangan dan kesejukan alam di area Kaliurang Yogyakarta.

Dari hasil diskusi awal antara pengabdian dengan pihak manajemen Melcosh, diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan manca negara rata-rata sebanyak 10-15 orang per minggu. Jumlah ini kendati tidak terlalu besar, namun merupakan peningkatan dari jumlah wisatawan manca negara yang berkunjung di tahun-tahun awal Melcosh didirikan. Bertambahnya kunjungan wisatawan manca negara ini membawa tantangan tersendiri bagi pihak Melcosh Café & Glamcamp. Tantangan tersebut yaitu perlunya karyawan yang mampu berkomunikasi aktif dalam Bahasa Inggris. Saat ini Melcosh Café & Glamcamp memiliki jumlah total karyawan sebanyak 20 orang. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi pihak manajemen Melcosh, terdapat 14 karyawan yang masih memerlukan pelatihan peningkatan keterampilan berkomunikasi Bahasa Inggris secara aktif. Adapun, posisi kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan Melcosh rata-rata masih berada di level pasif. Hanya satu orang di antara empat belas karyawan tersebut yang kemampuan Bahasa Inggrisnya aktif level pemula.

Berdasarkan fakta tersebut, pengabdian dapat menyimpulkan bahwa perlu diadakan program pelatihan berkomunikasi Bahasa Inggris aktif bagi para karyawan Melcosh Café & Glamcamp. Peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris aktif sangat diperlukan guna menyiapkan para karyawan agar dapat melayani para pengunjung dari manca negara dengan lebih optimal. Selain itu, dengan penguasaan Bahasa Inggris aktif, para karyawan dapat merepresentasikan perusahaan dengan lebih baik, juga mempromosikan perusahaan secara lebih luas (Damayanti, 2019; Laia & Zai, 2020). Hal ini tentu akan turut memberi dampak positif pada keberlanjutan dan pengembangan Melcosh café & Glamcamp ke depannya.

Mempertimbangkan kebutuhan mitra akan komunikasi yang efektif dalam berbahasa Inggris, pengabdian mengambil peran sebagai penyedia program pelatihan Bahasa Inggris untuk para staff di Melcosh Café & Glamcamp. Seluruh divisi yang terkait dalam operasional Melcosh Cafe akan terlibat dalam program pelatihan ini, antara lain customer

service, chef, waiter, dll. Metode yang akan digunakan pada program ini adalah *role play*. Pelatihan dengan Metode *role play* dipilih karena beberapa keunggulannya. *Role-play* adalah teknik pengajaran yang umum digunakan dalam kelas English for Specific Purposes (ESP) yang melibatkan siswa untuk mengambil peran tertentu dan terlibat dalam percakapan atau skenario yang disimulasikan yang relevan dengan bidang studi atau karir mereka di masa depan.

5 Beberapa studi telah menunjukkan bahwa *role-play* dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan keterampilan berbicara dalam ESP. Sebagai contoh, Öztürk dan Gökgöz (2016) menemukan bahwa kegiatan *role-play* dalam kursus ESP untuk mahasiswa keperawatan meningkatkan keterampilan berbicara mereka, serta kepercayaan diri dan motivasi mereka. Demikian juga, Kusuma dan Kurniawan (2020) melaporkan bahwa kegiatan *role-play* dalam kursus ESP untuk mahasiswa manajemen hotel dan pariwisata membantu mereka untuk berlatih keterampilan komunikasi dalam situasi dunia nyata.

Role-play juga terbukti efektif dalam mempromosikan pembelajaran bahasa melalui pengembangan keterampilan interpersonal seperti negosiasi, pemecahan masalah, dan berpikir kritis. Li dan Chen (2021) menemukan bahwa kegiatan *role-play* dalam kursus ESP untuk mahasiswa perdagangan internasional meningkatkan kemampuan mereka untuk bernegosiasi dan berkomunikasi secara efektif dengan klien dari budaya yang berbeda. Selain itu, Gupta dan Singh (2017) melaporkan bahwa kegiatan *role-play* dalam kursus ESP untuk mahasiswa teknik membantu mereka untuk mengembangkan keterampilan pemecahan masalah dan berpikir kritis.

Namun, efektivitas *role-play* sebagai metode pengajaran keterampilan berbicara dalam ESP dapat tergantung pada sejumlah faktor seperti kompleksitas skenario, tingkat keterlibatan siswa, dan kualitas bimbingan dan umpan balik dari guru. Misalnya, Cheng dan Wang (2017) menemukan bahwa kegiatan *role-play* kurang efektif dalam meningkatkan keterampilan berbicara dalam kursus ESP untuk mahasiswa bisnis ketika siswa tidak sepenuhnya terlibat dalam kegiatan atau ketika guru tidak memberikan bimbingan dan umpan balik yang cukup.

Sebagai kesimpulan, literatur menunjukkan bahwa *role-play* dapat menjadi metode pengajaran yang efektif untuk meningkatkan keterampilan berbicara dalam ESP. Namun, efektivitasnya dapat tergantung pada berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan secara hati-hati saat merancang dan mengimplementasikan kegiatan *role-play* dalam kelas ESP. Dalam pelatihan Bahasa Inggris ini, kurikulum dirancang oleh pengabdian dibantu oleh para mahasiswa agar sesuai dengan kebutuhan Melcosh sehingga para staf dapat menggunakan Bahasa Inggris sebagai sarana berkomunikasi dengan *customer* asing.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan komunikasi Bahasa Inggris aktif berbasis *role play* dilaksanakan dalam format luring selama kurang lebih satu bulan. Jumlah total pertemuan dalam pelatihan ini adalah delapan pertemuan, di mana satu minggu dilakukan dua kali pertemuan yang masing-masing berdurasi 90 menit. Pertemuan pertama kegiatan pelatihan dilaksanakan pada 4 Mei 2023, dan pertemuan terakhir dilaksanakan pada 8 Juni 2023. Seluruh kegiatan pelatihan dilaksanakan di ruang serbaguna Direktorat Sekolah Sanjaya yang beralamat di Jalan Kaliurang km 23, Hargobinangun, Sleman, Yogyakarta.

Adapun, peserta pelatihan ini adalah empat belas orang karyawan Melcosh Café & Glamcamp yang terdiri dari divisi customer service, waiters, cook, dan tenaga operasional lainnya.

Sebelum kegiatan pelatihan dimulai, para pengabdian yang beranggotakan tiga dosen prodi Pendidikan Bahasa Inggris dan enam orang mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris berkumpul untuk merancang modul. Materi-materi dalam modul tersebut dibuat kontekstual sesuai kondisi aktual yang dihadapi oleh para peserta dalam pekerjaannya di café dan glamcamp. Mahasiswa bertugas untuk mencari referensi dan menyusun materi dengan bimbingan dosen. Hasil akhir pembuatan modul berupa sebuah modul pembelajaran Bahasa Inggris bertema bisnis kuliner dan *hospitality* yang terdiri dari 7 topik. Setelah modul siap, kegiatan pelatihan dimulai pada tanggal 4 Mei 2023.

Di pertemuan pertama, kegiatan difokuskan pada pengenalan dan identifikasi kemampuan awal peserta pelatihan. Di pertemuan kedua sampai ketujuh, rangkaian kegiatan pelatihan Bahasa Inggris dilaksanakan dengan berbasis *role-play*. Untuk mengukur tingkat ketercapaian kompetensi para peserta, pada pertemuan kedelapan atau pertemuan terakhir, diselenggarakan kegiatan *review* dan evaluasi akhir. Untuk mengukur tingkat kepuasan peserta sekaligus mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan, tim pengabdian menyebarkan angket kepuasan secara daring. Indikator keberhasilan program pengabdian ini yaitu jika peserta dapat menunjukkan kemampuan berbahasa Inggris lisan dengan lebih aktif daripada sebelumnya.

Hasil dan Pembahasan

Sebelum melaksanakan kegiatan pengabdian, para pengabdian melakukan survey kebutuhan (*needs analysis survey*). Dari hasil survey ini ditemukan bahwa para karyawan Melcosh Café dan Glamcamp memerlukan Bahasa Inggris untuk makananan dan minuman (*English for Food and Beverages*). Manajemen dan karyawan juga sepakat jika mereka memerlukan beberapa keterampilan seperti menjelaskan menu, memberikan arah di sekitar restoran dan tempat kemah, dan komunikasi dengan pelanggan terkait kebutuhan mereka dan ramah-tamah. Namun di sisi lain, para pengabdian juga menemukan jika para staf tidak percaya diri dalam berbicara dalam Bahasa Inggris walaupun sebagian besar dari mereka tahu beberapa kosakata. Selain itu, perbedaan usia dan motivasi juga menjadi salah satu tantangan ditambah juga adanya tantangan dalam hal finansial.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis kebutuhan, disusunlah modul yang terdiri dari tujuh topik/materi. Topik/materi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Silabus dan Topik Pertemuan

No	Pertemuan	Topik
1	Welcoming Guests	Greeting and introduction
2	Taking Order	Sitting the guests and taking orders
3	Recommending Menu	Explaining menu, menu recommendation
4	Progress Test	Unit 1-3
5	Serving Payment	Payment transactions, options, changes
6	Handling Complaints	Facing complaints and mistakes
7	Direction to Places	Giving directions, explaining places
8	Receiving Visitor (Surveyor)	Greeting, offering, small talk

Para pengabdi menggunakan teknik *role play* karena bisa memberikan gambaran/situasi nyata yang akan dihadapi para karyawan dan karyawan bisa memberikan reaksi spontan yang mendekati kenyataan (Bonwell & Eison, 1991; Rao & Stupans, 2012). Hal ini penting karena para karyawan diharapkan mampu belajar mandiri setelah pelatihan dan senantiasa menerapkan apa yang mereka dapatkan pada situasi nyata.

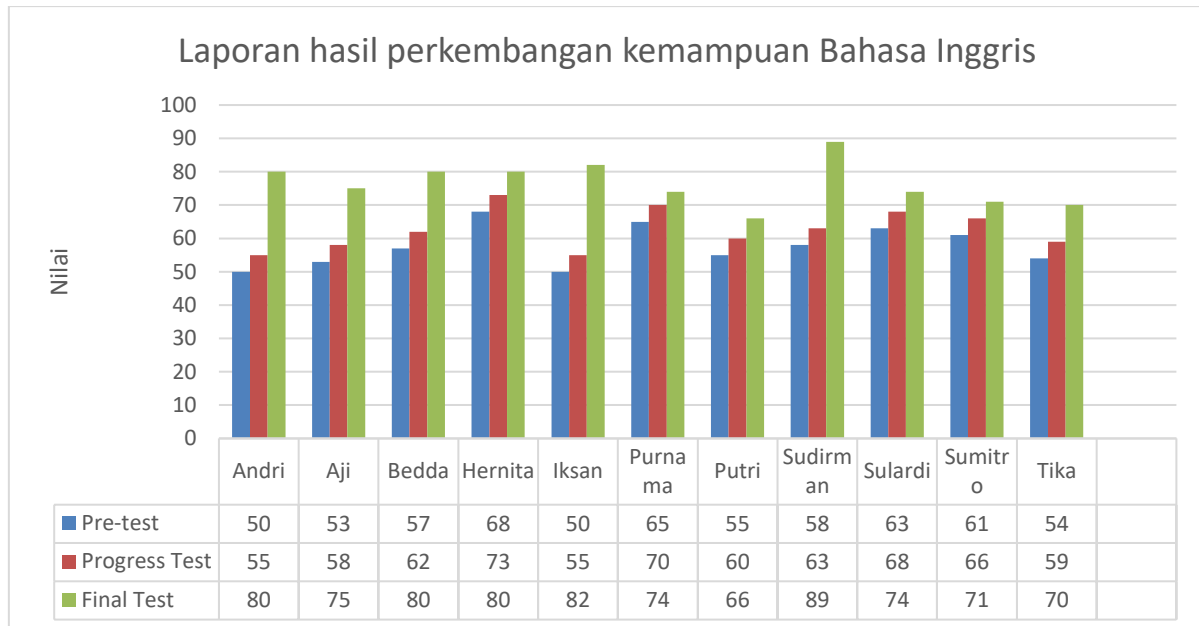
Di tahap implementasi, pengabdi memberikan pelatihan dua kali seminggu sesuai dengan tabel 1. Di pertemuan ke empat, pengabdi memberikan *progress test* untuk melihat perkembangan peserta. Peserta diminta membuat percakapan sederhana dengan pasangannya terkait dengan tiga topik di awal. Di pertemuan terakhir, terdapat final test. Pada final test ini, peserta diminta untuk membuat percakapan yang lebih panjang dan peserta diharapkan mampu menghafal sekaligus berekspresi secara natural.



Gambar 1. Aktivitas belajar staf Melcosh Café dan Glamcamp

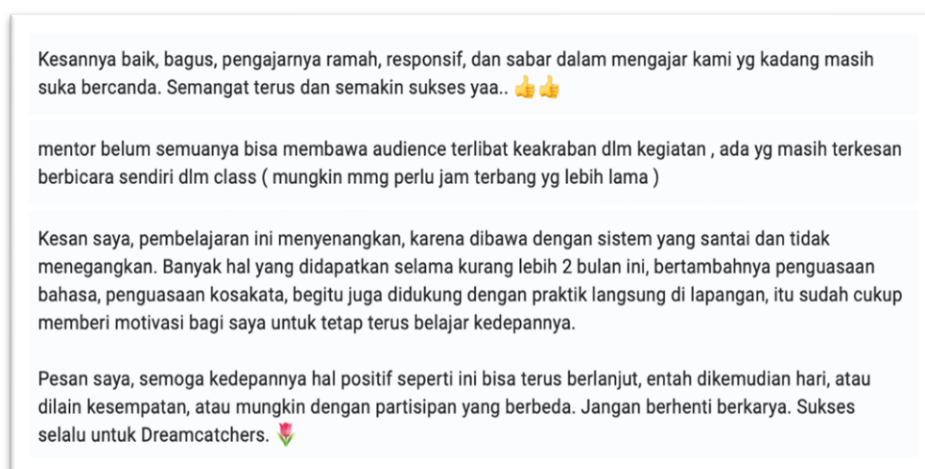
Pada proses tersebut, kami menyoroti dampak spesifik dari metode roleplay terhadap peningkatan nilai dalam keterampilan berbicara, terutama dalam konteks pelayanan café dan glamcamp. Asesmen ini mengukur perubahan dalam hal intonasi, kosakata, kejelasan berbicara, dan kemampuan beradaptasi dalam situasi tertentu. Hasil dari *progress test* menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kemampuan berbicara. Metode roleplay telah terbukti sebagai metode yang efektif untuk meningkatkan kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris para staf Melcosh. Berikut adalah hasil *pretest*, *progress test* dan *final test*.

Hasil analisis data dari ketiga tahap ujian menunjukkan perbaikan yang konsisten dalam nilai kemampuan berbicara para staf Melcosh. Peserta menunjukkan kemajuan dalam hal ekspresi diri, kejelasan berbicara, dan ketepatan menggunakan kosakata dalam berbagai konteks. Terdapat peningkatan signifikan dalam kemampuan beradaptasi dengan situasi yang dihadapi, yang merupakan salah satu poin fokus dalam *roleplay*. Data ini memberikan bukti konkret bahwa metode *roleplay* memberikan dampak positif dalam meningkatkan nilai kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris.



Gambar 2. Laporan hasil peningkatan kemampuan Bahasa Inggris pada 3 tahap uji kemampuan

Sebagai bagian integral dari program ini, kami melakukan survei kepuasan kepada para peserta program peningkatan kemampuan Bahasa Inggris menggunakan metode roleplay di Cafe Melcosh dan Glamcamp. Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari peserta terhadap program ini. Dalam skala 1 hingga 5, dengan 5 sebagai skor tertinggi, skor rata-rata kepuasan peserta mencapai 4,8 ($M=4.8$, $SD=.75$). Para peserta secara konsisten memberikan umpan balik positif mengenai pengalaman mereka dalam program roleplay. Para staf melaporkan peningkatan dalam kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, termasuk pengunjung internasional. Mereka merasa lebih percaya diri dalam menjelaskan menu, memberikan rekomendasi, dan merespons pertanyaan pelanggan dalam bahasa Inggris. Para staf merasa bangga dengan kemajuan mereka dalam berbicara bahasa Inggris dan merasa lebih siap menghadapi situasi yang melibatkan penggunaan bahasa asing.



Gambar 3. Tangkapan layar berisi feedback yang diberikan oleh para peserta

Hasil evaluasi program ini menegaskan bahwa program roleplay di Cafe Melcosh dan Glamcamp telah mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan dengan sukses. Para peserta merasa puas dengan pengalaman mereka, serta melaporkan peningkatan signifikan dalam kemampuan berbicara dan rasa percaya diri mereka dalam menggunakan bahasa Inggris. Selain itu, dampak positif dari program ini terlihat dalam peningkatan interaksi dengan pelanggan dan kesinambungan praktik bahasa Inggris dalam pelayanan mereka di tempat kerja. Dengan hasil positif ini, kami percaya bahwa metode roleplay memiliki potensi besar dalam membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka secara efektif dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Program peningkatan kemampuan Bahasa Inggris dengan metode *roleplay* di Cafe Melcosh dan Glamcamp sukses meningkatkan kemampuan berbicara dan rasa percaya diri para staf dalam menggunakan bahasa Inggris. Para staf mencapai peningkatan dalam kejelasan berbicara, keterampilan beradaptasi, dan interaksi dengan pelanggan. Reaksi positif peserta dan dampak positif dalam konteks pendidikan membuktikan keberhasilan program ini. Program ini memberikan manfaat jangka panjang dengan penggunaan keterampilan bahasa dalam kehidupan sehari-hari. Kesimpulannya, metode *roleplay* efektif dalam menciptakan lingkungan pembelajaran interaktif yang mendukung perkembangan bahasa Inggris dan kemampuan komunikasi para peserta.

Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang telah memberikan kontribusi berupa dana hibah internal PkM-PU tahun 2023. Kami juga berterimakasih kepada mitra: Melcosh Café & Glamcamp yang telah memungkinkan kegiatan PkM ini terlaksana. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada para mahasiswa yang telah berdinamika dan bekerja sama dengan baik dalam seluruh rangkaian kegiatan pelatihan ini sehingga kegiatan PkM dapat berjalan dengan lancar.

Referensi

- Bonwell, C. C., & Eison, J. A. (1991). *Active learning: Creating excitement in the classroom*. 1991 ASHE-ERIC higher education reports. The George Washington University.
- Cheng, C. and Wang, Y. (2017). Role Play: A Powerful Teaching Technique in Enhancing Students' Oral Communication Skills in English for Specific Purposes. *Higher Education Studies*, 7(2), 24-31.
- Damayanti, L. S. (2019). Peranan keterampilan Berbahasa Inggris dalam industri pariwisata. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(1), 71-82. <https://doi.org/10.46837/journey.v2i1.42>
- Gupta, R., & Singh, S. (2017). Enhancing English Language Learning through Role Play in Engineering Education. *International Journal of English Language, Literature and Humanities*, 5(2), 191-197.

- Kusuma, Y., & Kurniawan, D. (2020). Improving Students' English Speaking Skill through Role-Play Activities. *Journal of English Language Teaching and Linguistics*, 5(2), 161-174.
- Laia, B., & Zai, E. P. (2020). Motivasi dan budaya Berbahasa Inggris masyarakat daerah tujuan wisata terhadap perkembangan bahasa anak di tingkat SLTA (Studi Kasus: Desa Lagundri-Desa Sorake-Desa Bawomataluo). *Jurnal Education and Development*, 8(4), 602.
- Li, Y., & Chen, C. (2021). Exploring the Effectiveness of Role-Play in Enhancing Students' Intercultural Communication Competence in English for Specific Purposes. *English Language Teaching*, 14(6), 61-70.
- Öztürk, H., & Gökgöz, F. (2016). Role Play: An Effective Approach to Teach English for Specific Purposes. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 5(4), 330-342.
- Pranatasari, F. D., Kristia, K., Purnamaningwulan, R. A., & Mukti, T. W. P. (2022). Pendampingan formulasi konten pemasaran digital Berbahasa Inggris pada Melcosh Café & GlamCamp. *Madaniya*, 3(2), 254-264.
<https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/167>
- Purnamaningwulan, R. A., Mukti, T. W. P., Pranatasari, F. D., & Kristia, K. (2022). Pendampingan Pembuatan Media Promosi Berbahasa Inggris sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran Melcosh Café, Roastery, dan Glamcamp. *Madaniya*, 3(4), 791-799. <https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/287>
- Rao, D., & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: Development of a typology and teacher guidelines. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(4), 427-436. <https://doi.org/10.1080/14703297.2012.728879>