

TEKSTI- ELI LÄHDEVIITTEIDEN MERKITSEMINEN

Tekstistä pitää aina käydä ilmi, mikä osa on kirjoittajan omaa ja mikä toisilta saatua. Tiedon alkuperä ilmoitetaan välittömästi referoidun tekstin tai suoran lainauksen jälkeen **tekstiviitteessä, johon merkitään lähteestä enintään kolme tietoa:**

**kirjoittajan sukunimi tai teoksen nimi, jos kirjoittajaa ei tunneta,
teoksen ilmestymisvuosi ja
sen sivun numero, jolla tieto on.**

**Kun lähdeteosta referoidaan tai lainataan vain yhdessä virkkeessä,
tekstiviitteessä piste tulee sulkujen ulkopuolelle.**

Esim.

Kirjojen lukeminen on laajalti yhteydessä elämässä menestymiseen (Järvinen 2019, 18).

"Liikunnan, kognitiivisen suoriutumisen ja koulumenestyksen positiiviset yhteydet ovat saaneet viime aikoina erityisen paljon huomiota" (Jaakkola 2017, 259).

**Kun lähdeteosta referoidaan tai lainataan useammassa virkkeessä,
tekstiviitteessä piste tulee sulkujen sisäpuolelle.**

Esim.

Asiakaspalvelu on monikanavaistunut, ja toimivat verkkosivut ovat online-asiakaspalvelun kivijalka. Perusasioiden on oltava kunnossa: sivujen on toimittava oikein kaikilla laitteilla, latauduttava nopeasti ja oltava visuaalisesti selkeät. Sen lisäksi yhä useammat osaavat verkkosivuja suunnitellessaan aidosti ottaa huomioon käytettävyyden, mm. sen, että sisältö on jaoteltu loogisesti. Mobiiliapplikaatiot parantavat edelleen asiakaspalvelua. Jos asiakas vaivautuu lataamaan applikaation, pystyy hän yhä useammin tarkistamaan tärkeitä, arkisia asioita kuten varaamansa lääkäriaajan ja seuraamaan liikenteen poikkeusilmoituksia. (Tarkista nämä: 10 kohdan muistilista hyvään verkkoasiakaspalveluun 2016.)

"Arvostava asenne mahdollistaa oikeanlaisen yhteistyön niin asiakkaan kuin työkaverinkin kanssa. Hyvä tunnelma myötävaikuttaa onnistumisiin ja entistä parempiin tuloksiin." (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2015, 84.)

Esimerkeissä käytetyt lähteet merkitään lähdeluetteloon seuraavasti:

LÄHTEET

Flink, K.-M., Kerttula, T., Nordling, A.-M. & Rautio, V. 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Jaakkola, T. 2017. Liikunta, kognitiivinen suoriutuminen ja koulumenestys. Teoksessa Jaakkola, T., Liukkonen, J. & Sääkslahti, A. (toimittajat) Liikuntapedagogiikka. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Järvinen, V. 2019. Kuka kaipaa kirjaa? Lapsen Maailma. Lastensuojelun Keskusliiton julkaisema erikoisaikakauslehti 11/2019, 18 – 19.

Tarkista nämä: 10 kohdan muistilista hyvään verkkoasiakaspalveluun. 2016. Viitattu 12.1.2020.

<https://www.viidakko.fi/ajankohtaista/koodiviidakko-blogi/kirjoitus/tarkista-nama-10-kohdan-muistilista-hyvaan-verkkoasiakaspalveluun.html>