

# 关于十四运曲棍球志愿活动参与动机现状调查分析

刘元元<sup>1</sup>, 海耀龙<sup>1</sup>, 钱浩<sup>2</sup>

<sup>1</sup>西安体育学院, 陕西 西安

<sup>2</sup>天津体育学院, 天津

收稿日期: 2022年11月16日; 录用日期: 2022年12月15日; 发布日期: 2022年12月22日

## 摘要

一场体育赛事是否能顺利举行, 与志愿者服务密不可分, 在一场赛事中志愿者是否可以有序高效地完成其相关的志愿者工作内容, 有利于保障赛事的正常进行和高质量的完成, 但是如果志愿者服务在工作的过程中, 工作态度消极散漫, 甚至中途退出, 则会很大程度上影响赛事的顺利进行, 因此对于体育赛事志愿服务进行研究, 尤其是对志愿者参与动机进行分析, 检验志愿者的参与动机, 能够对未来体育赛事志愿者动机招募以及组织管理工作提供经验和借鉴。本文运用调查问卷法, 文献资料法, 数理统计法等研究方法分析本届十四运曲棍球项目志愿者服务活动的参与动机现状。并分析影响动机的因素, 提出志愿者对本次志愿工作的建议或意见。

## 关键词

志愿者, 多因素参与动机, 体育赛事

# Investigation and Analysis on the Status Quo of Participation Motivation in the 14th National Games Hockey Volunteer Activities

Yuanyuan Liu<sup>1</sup>, Yaolong Hai<sup>1</sup>, Hao Qian<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Xi'an Physical Education University, Xi'an Shaanxi

<sup>2</sup>Tianjin University of Sport, Tianjin

Received: Nov. 16<sup>th</sup>, 2022; accepted: Dec. 15<sup>th</sup>, 2022; published: Dec. 22<sup>nd</sup>, 2022

## Abstract

Whether a sports event can be held smoothly is closely related to volunteer service. Whether volunteers can finish their related volunteer work in an event in an orderly and efficient manner is conducive to ensuring the normal and high-quality completion of the event. However, if volunteer service is in the process of work, its attitude is negative and lax, or even it quits halfway, which will greatly affect the smooth progress of the event. Therefore, this paper studies the volunteer service of sports events. Especially, analyzing and testing the motivation of volunteers' participation can provide experience and reference for the recruitment, organization and management of volunteers' motivation in future sports events. By using the methods of questionnaire, literature review and mathematical statistics, this paper analyzes the present situation of participation motivation of volunteer service activities in the 14th National Hockey Games. And analyze the factors that influence motivation, and put forward suggestions or opinions of volunteers on this volunteer work.

## Keywords

Volunteers, Participate in Motivational Sports Events with Multiple Factors, Sports Events

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 研究背景

2021年九月,西安体育学院承办了中华人民共和国第十四届全运会,比赛圆满成功,得到了社会大众广泛认可。志愿者“小秦宝”作为本次十四运曲棍球项目重大体育赛事文化的传播因子参与其中,西安体育学院将延续体育赛事传播文化的传奇,秉承全民全运,齐心协力的奉献理念。习近平来陕做出了“第十四届全国运动会将在陕西举办,要做好承办工作,办好一届精彩圆满的体育盛会”重要指示,为筹办工作注入了强大动力、指明了前进方向、提供了根本遵循。近年以来,国内外各种各样的重大赛事日益增多,这种现象的形成是有利于推进社会体育文化进步的表现,无论是哪种赛事成功举办都需要在举办的过程中从后勤保障到现场服务给赛会的需要去提供大量的人才资源,所以高校应积极合理鼓励大学生参与社会志愿者队伍,鼓舞学生参与社会实践活动之中,为此也能够有效地降低赛事运行的费用,展现出大学生的高水平素质,服从指挥和参与度高的各种优势[1]。本次活动志愿者全部来自于西安各大高校学生,曲棍球项目志愿者来自西安石油大学,在本次参与的过程中,认真负责的工作态度,得到各个部门的一致好评,完美地践行了志愿者精神。

关于对志愿者的定义:

- 1) 志愿者对于所做的工作行为不是强迫的;
- 2) 志愿者进行的一系列工作是有利于社会公众的福祉;
- 3) 志愿者的工作不是一个独立的工作个体。

综上所述:本次十四运曲棍球项目所选取的志愿者是主动参与并且保证赛事在开始到结束运营期间组织顺利,做好一系列后勤保障工作,为整个赛事运营提供专门性服务的人,志愿者群体不是强制性的,是有且进行有利于整个赛事整体服务工作,对参与比赛群体提供帮助的人。

## 2. 研究目的和意义

### 2.1. 研究目的

根据调查相关志愿者服务动机的文章,并且通过调查问卷,了解本次十四运曲棍球项目志愿者服务动机的发展情况,纵向对比志愿者活动参与动机和是否建立了志愿者必要保障体系,并且总结归纳本次志愿者活动参与动机的实际情况与参与的原因进行总结分析,以求能够更加合理的进行探讨志愿者在活动的过程中遇到棘手的问题以及解决的方案,预测志愿者在今后大型赛事发展的趋势和制约志愿者服务高质量发展的动机等系统性因素。

### 2.2. 研究意义

通过对本次大型赛事志愿者服务工作的经验总结,对志愿者参与志愿者的动机进行分析,在今后发展过程中要制定相关的志愿者发展规划与志愿者激励制度,要形成相应的体系和常规。这些动机激励的措施在一定的程度上会有利于今后重大赛事志愿者服务的工作开展。

## 3. 研究对象和方法

### 3.1. 研究对象

本文以中华人民共和国第十四届全运曲棍球项目志愿者为研究对象,针对我国承办越来越多重大赛事现阶段的发展现状,了解志愿者保障体系以及制约因素和发展的必然趋势,分析出志愿者对于重大赛事活动的参与动机。

### 3.2. 研究方法

#### 3.2.1. 问卷调查法

##### 1) 问卷设计

针对本文的研究内容,通过与老师的讨论,并且结合老师的建议,设计了本次的调查问卷。调查问卷主要以志愿者的基本情况、志愿者的参与动机、志愿者服务保障等方面进行展开分析,结合所涉及的具体因素,并根据这些因素分别设计相对应的问题。

##### 2) 问卷发放与回收

向曲棍球活动志愿者发放问卷 117 份。回收率 100%,有效率 100%。

#### 3.2.2. 文献资料法

本文通过文献资料法,查询知网,图书馆等资料,对本次十四运志愿者动机进行研究。

#### 3.2.3. 数理统计法

本文运用了数理统计法对回收问卷进行了统计,为研究提供了数据支持。

## 4. 结果与分析

### 4.1. 研究结果

随着我国综合实力的提升和承办国际赛事的实力逐渐增大,从体育大国想体育强国转变,在国际上体育影响力提升[2]。未来需要承办和参与更多的大型比赛,因此希望能从志愿者参与志愿活动的动机出发,培养出更多具有国际视野的志愿者,提升我国志愿者培训的科学性,为国内外体育赛事源源不断的输送志愿服务的专业人才。志愿者参与实践活动的行为主要是由不同的动机支配的,不同类型的动机在

自我决定的程度上有所不同，支配着人的行为。可以把动机分为两种内部动机和外部动机[3]：

内在的动机是指参与这一项活动本身，由于个人可以自由选择是否参与，因此内在的动机是高度自觉的[4]。外在动机是指个人为了获得利益，如何获得奖励或者避免惩罚等原因参与的某一项活动[5]。而对于体育赛事志愿者动机的研究主要是分析志愿者参与志愿活动的原因，这些影响志愿者参与动机的因素主要包括了内部的因素，也包括了外部的因素。通过调查问卷分析发现，在本次赛事选取的 117 名志愿者中，年龄阶段比较集中，大学生人数有很大的占比例，研究生少数，这完全符合我国的志愿者服务来源。我国目前现在体育赛事众多尤其是大型体育赛事的志愿者组织，大多数具有一定的官方色彩。同时，研究发现志愿者的对于体育赛事的动机是多样性的，其中包括了兴趣爱好、享受工作、利他主义、人生追求、团队精神、物质奖励、兑现承诺和工作要求，其中个人兴趣爱好和对志愿服务的享受是内在核心特征，然而并非所有的志愿者行为都是内在动机支撑的。外部动机也是志愿者行为发生的重要因素，其中在志愿者参与志愿服务的过程中，志愿者有机会与一些同伴进行合作。在体育赛事中，很多志愿者来自不同的团体。

可以将本次志愿者服务动机分为以下几种：

#### 4.1.1. 自我奉献

通过调查问卷显示，志愿者希望通过自己的努力可以回报社会，为自己热爱的体育事业贡献自己的力量。帮助那些有需要的人，“全民全运，同心同行”，做到公民应尽的责任和义务。志愿者活动的参与也会推动社会有益的发展，自己获得过帮助后也会想要通过参与到志愿者众多活动中，回报社会。

#### 4.1.2. 自我成长动机

志愿者希望通过志愿服务提升自己的能力，获得周围人的认可。通过志愿活动彰显自己的长处，挖掘潜力，培养自己的组织能力和领导能力，实现自我成长。拓展生活体验，提前进入到社会实践中去体验社会责任感。曾经多次参与过类似的志愿者活动的志愿者，对于本次志愿者服务的内容也感兴趣。

#### 4.1.3. 交往动机

为了从志愿者服务中积攒人脉，认识更多的相同爱好或者对自己有帮助的人，为自己未来的发展奠定基础。和一些志同道合的人在一起工作，在赛事实践的过程中，不断扩大自己的交际圈。同伴之间相互吸引，和周围同伴鼓励一起参与社会实践。

#### 4.1.4. 认同动机

经过问卷分析可以得出，大多数的志愿者同学，希望通过志愿服务得到他人认可或者社会认同。

#### 4.1.5. 自我满足动机

通过参与服务的在赛事服务中满足自己内心的成就感，以达到娱乐自我的需求。喜欢体育，想在现场观看比赛，与体育明星近距离接触。

#### 4.1.6. 报酬动机

为了在赛事服务后得到相应的志愿者证书或者物质奖励。通过参与活动拿到加分，出国留学，奖学金，获得荣誉证书，获得一定的经济报酬。

### 4.2. 分析

十四运曲棍球志愿者活动参与动机调查问卷，主要是由 26 个基本问题，4 个核心问题组成，共发放 117 份，回收有效问卷 117 份。

男生 42 人，女生 75 人。

#### 4.2.1. 本次活动志愿者服务的基本情况分析

问卷从志愿者的以下几点基本家庭情况做出分析：是否独生子女；学历；是否从事相关体育工作；家庭月收入；户口类型；之前是否参与过志愿者服务工作；参加志愿者服务工作的类型；通过哪些渠道了解到志愿者信息；是否了解曲棍球项目这些基本问题展开调查。结果表明：本次选取的志愿者均是西安石油大学各专业的学生，大多数都是非体育专业学生。志愿者在本次全运会之前均参与过 1~3 次志愿者活动，还有部分同学参与过 4~6 次，多的可以达到 7 次以上，有一定的志愿者服务工作基础。本次志愿者多数通过学校组织招募参与，少数同学通过朋友、同学、老师、等通知参与到本次志愿者服务工作中。在从事曲棍球志愿者服务工作中大多数同学并不了解此项目。

#### 4.2.2. 参与本次志愿者服务的活动性质及其形式分析

通过次调查问卷可以了解到本次志愿者参与活动性质是无偿的，但是百分之八十学生希望通过参与本次活动获得相应的奖励，如荣誉证书或者荣誉称号，学校的评奖评优。有部分同学是得到希望社会的赞许，获得被服务对象的感激。极少数的同学单纯为了完成学校的任务，不求回报。本次志愿者服务的时间是 8 小时以上，志愿者需要长期在工作休息区域待命。志愿者通常用周末、工作之余及课余时间、寒暑假、节假日主动参与到志愿者服务之中。志愿者主要通过宣传单，或者招聘广告、学校团委，学生会，志愿者服务团体、工作单位相关部门、志愿者服务机构或自发志愿者团体、同辈群体(朋友、同学)及其他志愿者、报纸，电台，电视等媒体，网络、等方式了解到志愿服务的渠道从而参与到志愿者服务工作中。

#### 4.2.3. 阻碍参与志愿者服务的因素分析

以下几种因素会对志愿者主动参与活动有阻碍的影响。时间因素：与个人生活或工作学习相冲突；经济因素：参加志愿者还要花钱；家庭因素：家人们不支持；朋友因素：朋友们不理解；社会因素：多数人对于志愿者服务有偏见；法律因素：志愿者服务中涉及的法律责任不清楚，对志愿者权益保障比较欠缺。这些情况都会影响志愿者是否能够主动积极的参与到服务工作中。

#### 4.2.4. 参与本次活动的类型分析

本次志愿者活动类型属于国家级，经过调查问卷显示所有参与学生都是自愿到志愿服务工作中，志愿者都是第一次参与到这样的高级别赛事，通过参与本次赛事的工作丰富自己的经历，提升社会阅历。本次志愿者服务类型是无偿的，但是志愿者更喜欢参与到有偿的志愿者服务中，志愿者希望在本次无偿的服务中得到相应的补贴，如一些和志愿者行为相关的开支；在报销的基础上有适当的奖励;报销费用、有适当的奖励、且在个人经济困难或支出较大时有一些报酬。

#### 4.2.5. 是否有必要的社会保障分析

志愿者参与到志愿服务中，比较希望有相应的社会保障并且从几个方面保障自己的权益：比较希望工作的单位签订相关协议，明确志愿者的责任意识和相关的权利；比较希望有对志愿者的管理、监督、指导；比较希望对志愿者提供相关的培训，提升自己的专业能力；比较希望能学习服务时出现问题时的应急制度。有大多数志愿者认为以下几个方面是必须要进行保障：非常有必要对志愿者服务活动提供评估和奖励；非常有必要提供正式的志愿者服务证明；非常有必要为志愿者提供基本的补贴(如饮食补贴、交通补贴等)；为志愿者提供安全保障级合适的医疗卫生条件；为志愿者提供人身保险。

#### 4.2.6. 参与本次活动的主要原因

经问卷调查显示，志愿者参与志愿服务活动的主要原因是因为内部动机驱使，内部动机是推动志愿者参与本次全运会的实践活动的心理动因，也是影响实践活动效果的重要因素。在引导志愿者参与志愿

服务活动前首先了解志愿者参与动机,充分的了解志愿者参与的活动动机,才能针对性的制定相关方案进行有效的引导,从而更好地提升志愿服务效果,良好的志愿服务参与动机有利于大学生道德素养的提高,有利于学生步入社会后能够无私奉献回报社会习惯的养成。体育志愿者是以体育运动事务为载体,志愿者本人自愿贡献个人时间,精力和智慧,在不为物质报酬的前提下为推动人类体育事业的发展,自愿为体育事业提供服务的人员。

## 5. 建议

通过调查问卷可以得出,良好的参与动机对研究志愿者参与工作的自我奉献和服务态度具有重要的意义。就参与动机而言,良好的参与动机可以有效地提高志愿者在工作中的效率,使得志愿者参与工作的心境不同。志愿者参与动机主要有自我奉献、自我成长动机、交往动机、认同动机、自我满足动机六个方面组成。通过调查问卷得出,长期参与与志愿者服务工作,主动参与多种类型的志愿者动机就愈发强烈,通过参与多次的志愿者服务工作中获得不同的经验,提升自己能力。这与本研究结果一致,不经常参与志愿者服务工作的人,自愿动机不强烈,大多数是为了跟自己利益相关。长期参与志愿者活动的学生,心理调整能力,实际操作能力,意志品质顽强,能够具有乐观开朗积极生活的态度,生活中增强积极的心境,同时也能促进不良情绪的转移,及时排除心理压力紧张。参与志愿者工作大多数人会选择结伴同行参与志愿者社会实践,在这个过程中,他们可以结识新的朋友,把注意力转移到共同的兴趣中去,在一起讨论关于志愿者活动应该注意的问题以及心得,甚至还会想参与到之后社会的各类志愿者活动中去,发挥更多的志愿者服务精神,践行自己的社会价值。志愿者通过活动过程中的时间历程对动机参与不断地调整,自然会让该群体处于一种积极向上,持续兴奋的情绪中参与更多的社会活动。

综上所述:经常参与志愿者活动的学生内在动机会促使志愿者主动从事到更多的社会实践志愿活动中,而因为外在动机驱动的学生主动参与志愿者活动的实践的频率次数少。

在今后工作中,提高志愿者服务工作的效率和节约时间。各部分工作之间衔接协调好工作内容,建议采用轮流工作制,合理安排避免人力资源浪费。发生突发情况需要通知及时,工作中明确志愿者目标,工作细化,责任到人。加强对赛事概念普及,更有利于志愿者服务工作。建立志愿者服务基本保障体系,保障志愿者基本生活保障,提供日常生活用品,保证合理膳食、志愿者学业工作。

## 参考文献

- [1] 张骞. 志愿者行为人文意蕴的三维解析: 以我国大型体育赛事为例[J]. 浙江体育科学, 2021, 43(6): 29-34.
- [2] 丁丽. 大学生志愿服务的思想政治教育功能研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 兰州大学, 2021.
- [3] 叶金勇, 杨文露. 马拉松赛事志愿服务动机实证研究——以 2019 年厦门半程马拉松赛为例[J]. 体育科学研究, 2021, 25(4): 24-30. <https://doi.org/10.19715/j.tiyukexueyanjiu.2021.04.005>
- [4] 周成. 2022 年北京冬奥会赛会志愿者报名动机量表构建与测度[J]. 北京体育大学学报, 2021, 44(7): 66-75. <https://doi.org/10.19582/j.cnki.11-3785/g8.2021.07.007>
- [5] 杜璇. 公共图书馆志愿者激励措施优化研究[D]: [硕士学位论文]. 保定: 河北大学, 2021.

## 大学生志愿者活动参与动机调查问卷

志愿者您好

为了研究大学生参与十四运志愿者活动动机，我们开展了本次调查，希望能听取您的意见。本要就的目的是为了进一步做好志愿者招募以及志愿者管理工作，激励更多的志愿者参与体育赛事。您的意见没有对错之分，对您的个人资料我们保证保密，未经您的同意，不会泄露给第三方，请您放心，请真实的填写问卷谢谢！

调查地点：

调查时间：

联系方式：

姓名：

性别：

编号：

1. 您是独生子女吗？

A. 是； B. 不是。

2. 您现在的年级是？

A. 大一； B. 大二； C. 大三； D. 大四。

3. 您的学历是？

A. 大专； B. 本科； C. 研究生。

4. 您是从事体育相关学习/工作吗？

A. 是； B. 不是。

5. 您的家庭月收入是多少？

A. 2000 以下； B. 2000~5000； C. 5000~10000； D. 10000 及以上。

6. 您的户口类型是？

A. 农村； B. 城市。

7. 在本次全运会前您是否参加过志愿者活动？

A. 是； B. 否。

8. 您上大学以来总共参加过几次的志愿者活动？

A. 1~3 次； B. 4~6 次； C. 7 次及以上。

9. 您参加过的志愿者活动是什么类型？(多选)

A. 社会服务类； B. 公益环保类； C. 秩序维持类；

D. 下乡支教类； E. 助老扶幼类； F. 其他。

10. 您参加本次志愿者活动是从那个渠道获得志愿者信息的？(多选题)

A. 学校的志愿组织； B. 大型志愿者网站；

C. 有关的海报宣传； D. 通过朋友，同学，老师等通知。

E. 其他。

11. 您对于曲棍球项目是否了解？

A. 完全不了解； B. 不了解； C. 一般了解； D. 完全了解。

12. 您参加志愿者希望得到什么回报？(多选)

A. 单纯为了完成学校任务，不求回报； B. 学校的评奖评优；

C. 荣誉证书或者称号； D. 得到社会的赞许，获得服务对象的感激；

- E. 其他。
13. 每次参与志愿服务的服务时间是
- A. 2小时及以下;      B. 2~4小时;      C. 4~8小时;  
D. 8小时以上;      E. 不固定。
14. 您一般利用什么时间参加志愿服务?(可多选)
- A. 双休日;      B. 工余或课余时间;      C. 节假日(包括寒暑假);  
D. 只要需要、任何时间都可以;      E. 其他(请注明)。
15. 您主要是通过什么渠道获得志愿服务的信息的(可多选)
- A. 志愿者宣传单或招聘广告;  
B. 学校团委、学生会、志愿服务团体;  
C. 工作单位相关部门(如单位工会、团委);  
D. 志愿服务机构或自发志愿者团体;  
E. 同辈群体(朋友、同学)及其他志愿者;  
F. 报纸、电台、电视等媒体;  
G. 网络;  
H. 其他(请注明)。
16. 您参加志愿活动是否有阻力?
- A. 有;      B. 没有(选此项跳过下一题)
17. 如果有, 主要的阻碍因素有哪些?(可多选)
- A. 时间因素, 个人生活或工作学习相冲突;  
B. 经济因素, 参加志愿服务还要花钱;  
C. 家庭因素, 家人不支持;  
D. 朋友因素, 朋友们不理解;  
E. 社会因素, 多数人对志愿者有偏见;  
F. 法律因素, 志愿服务中涉及的法律责任不清楚;  
G. 对志愿者权益的保障比较欠缺;  
H. 其他(请注明)。
18. 如果社会需要体育志愿服务(无偿), 您愿意参与吗?(单选题)
- A. 很愿意      B. 愿意      C. 一般      D. 不愿意      E. 很不愿意。
19. 您参加的本次体育志愿服务是有偿的么?(单选题)
- A. 是;      B. 否。
20. 对于志愿服务期间的补贴, 您同意下列哪种看法?
- A. 不需要任何补偿;  
B. 只报销与志愿行为相关的开支;  
C. 报销的基础上, 有适当的奖励;  
D. 报销费用、有适当奖励, 且在个人经济困难或支出较大时有一定的报酬;  
E. 说不清。
21. 您感觉社会各界怎样看待志愿服务活动?
- A. 纯粹是做宣传、搞形式;  
B. 是提倡社会公益的好办法;



- C. 给人们创造了一个奉献社会的好平台；  
 D. 不知道。
22. 您参加的体育志愿服务活动是什么性质的(单选题)  
 A. 世界级；      B. 国家级；      C. 省市级；      D. 单位/社区/学校/乡村级。
23. 您参加体育志愿服务一般出于下列哪种态度?(单选题)  
 A. 自愿；      B. 被迫；      C. 两者均有。
24. 您一共参加过多少次体育志愿服务( )次。
25. 您第一次参加体育志愿服务到现在已经有( )年时间长了。
26. 您参加体育志愿服务的频率是?  
 A. 从未；      B. 几年一次；      C. 一年一次；      D. 一年几次。
27. 您觉得是否有必要提供下列各项保障?(请在相应的格内打钩)

		非常必要	比较必要	无所谓	没必要	根本没必要
1	从工作单位签订相关协议, 明确志愿者的责任意识与相关权利					
2	对志愿者的管理、监督、指导					
3	为志愿者提供相关培训					
4	对志愿者志愿服务活动提供评估和奖励					
5	提供正式的志愿服务证明					
6	为志愿者提供基本补贴(如交通补贴等)					
7	为志愿者提供的安全保障级合适的医疗卫生条件					
8	为志愿者提供的人身保险					
9	服务出现问题时的应急制度					

28. 您参加志愿者活动的原因是什么? (请按照符合程度进行选择)

		符合	大部分符合	完全不符合	大部分不符合
1	我想帮助那些需要帮助的人				
2	这是公民应尽的义务				
3	我是为了消磨空闲时间				
4	志愿者活动对社会有益的发展				
5	我的朋友也参加志愿者活动				
6	自己获得过帮助, 回报社会				
7	志愿者经历能拿到加分, 有利于出国, 奖学金				
8	可以获得相关荣誉证书				
9	可以获得经济收入				
10	可以获得周围人的认可				
11	可以通过志愿者活动发现自己的长处, 挖掘潜力				
12	培养组织能力和领导才能, 实现自我成长				
13	拓宽生活体验, 提前体验生活				
14	为了认识一些志同道合的人, 扩大圈子				
15	为了获得今后职业相关经历, 丰富简历				
16	学校号召大家参与志愿者活动				
17	对志愿者服务的内容感兴趣				
18	曾经参与过类似的志愿者活动				
19	我周围人推荐我参加				
20	为了完成学校的规定				
21	喜欢体育				
22	想在现场看比赛				
23	与体育明星近距离接触				
24	空闲时间多				

29. 您对本次全运会曲棍球项目志愿者工作有何建议或意见?

30. 您对本次全运会曲棍球项目志愿者工作有何建议或意见?