

壹、前言

學校形象 (school image) 是學校管理的重要研究主題，近幾年報章因為少子女化現象所引發學生來源減少，而衝擊各級學校招生的消息屢見不鮮，故不少大學推動暑期學生服務隊、增設熱門學程，以提升學校形象，Shattock (2003) 也認為形象是大學管理的要項，中小學亦然；這表示學校形象打造和改善著實重要，也與學校品牌形象 (school brand image 或 school's brand image) 有關。學校品牌形象將學校視為一個品牌，自消費行為角度，談學校做為品牌時被他人知覺的品牌形象，重點在藉由強化品牌形象，去改變消費者或顧客對學校品牌的觀點，增加消費行為，提升經營績效，而學校形象就字面上似指學校被他人知覺的形象，未見強烈的品牌競爭意義，兩者差異在於「品牌」，所以不宜混為一談。尤其學校競爭招生激烈，學校品牌形象較諸學校形象更具討論價值。

檢索國家圖書館登錄資料 (指 2009 年 12 月) 顯示學位論文方面，15 篇探討學校形象，366 篇以品牌形象為題，6 篇談學校品牌形象，186 篇有關企業形象 (corporation image)；期刊論文部分，12 篇論學校形象，76 篇談品牌形象，未見討論學校品牌形象，有 67 篇分析企業形象，而檢索中國知網

(CNKI) 指出 12 篇碩士論文和 35 篇期刊論文討論學校品牌形象，其他亦見韓國 (如 Lee, 2009)、澳洲 (Goh, 2007) 出現研究 school brand image 主題的論文，這些資訊顯示幾點值得重視：一是學校品牌形象受到跨國研究者重視，但方興未艾，研究成果不多；二是學校品牌形象不同於學校形象，正如同品牌形象與企業形象不同，有其獨特之處且對學校經營有助益。因此，深入探討學校品牌形象實屬必要。

其次，品牌形象構成品牌權益 (brand equity) (Keller, 2003)，是品牌管理 (brand management) 的要項，欲推展學校品牌管理，增進學校品牌權益，對此不能忽視。目前對發展學校品牌形象所知不多，如學校品牌形象的意涵？哪些學校品牌形象項目值得重視？其彼此關聯和影響關係？哪些因素影響利害關係人對學校品牌形象的知覺 (perception)？其影響程度？都值得探討。國內已見巫康菱和葉連祺 (2007)、林嘉君 (2004)、蔡珮嘉 (2005)、簡世隆 (2005) 等人探討大學校院打造學校品牌形象的課題，另有探討高中職的學校品牌形象或學校形象，如陳玉君 (2003)、王偉丞 (2006)、蔡宛蓁 (2006) 等研究，探討國中、小學校品牌形象亦見林文慧 (2006)、林文祥 (2007) 和洪慶榮 (2008)；上述研究對於解答前述所提

問題仍有不足。由於面對少子女化衝擊，找出具影響力的學校品牌形象項目，規劃打造優質學校品牌形象，強化招生和永續經營，儼然是重要的國小經營課題，然而了解國小學校品牌形象課題卻顯不足，不利於實務參考。

Aaker (1996) 認為品牌形象是顧客如何看待某品牌，Davies 和 Chun (2002) 也提到不同的利害關係人對企業品牌 (corporate brand) 的知覺不同，因此顧客的性別、學歷等特質、對品牌的相關經驗都可能影響對品牌形象的感受。對照學校而言，校長、主任、教職員和學生等內部顧客及家長、社區或社會人士等外部顧客知覺的學校品牌形象可能有差異，但值得注意的是校長、主任、教職員等學校人員雖為某校的內部顧客，卻可能透過和家長、社區人士或他校學校人員的接觸，了解他人對學校品牌形象的評價，再加上自己平時長時間置身學校和身為家長的實際感受和觀察，其知覺到的學校品牌形象可能更深入反映和貼近學校實際情形。其次哪些背景因素會影響對學校品牌形象的知覺？產生哪些影響？尚缺少實證研究，使得建立和運用學校品牌形象造成限制，缺乏充足參考資訊。又校長等人員有打造學校品牌形象責任，其看法和知覺會如何影響推展成效，尚無研究成果可參考，若能探討則利於了解學校品牌形象實況，以做出有效的決策。所

以，探討學校品牌形象現況及分析影響因素，對實務應用和學術研究都具有價值。

總而言之，國小學校品牌形象重要且受到跨國研究者關心，了解各學校品牌形象項目的關聯和交互影響，探討品牌形象項目受重視和實踐成效，分析影響教育人員對學校品牌形象知覺的因素，檢視不同職務人員對品牌形象的知覺差異，為可探討的焦點，而研究成果將能增進對學校品牌形象更深入了解，提供更多參考資訊。故研究目的如下：

一、分析國小教育人員對學校品牌形象項目的知覺情形。

二、分析國小教育人員對學校品牌形象項目知覺的影響因素。

根據上述研究目的，提出以下的研究問題：

一、國小教育人員對學校品牌形象項目的知覺程度為何？

二、國小教育人員對學校品牌形象項目知覺的關聯性為何？

三、國小教育人員對學校品牌形象項目知覺的差異為何？

四、國小教育人員的學校品牌形象項目知覺結構模式為何？

五、影響國小教育人員對學校品牌形象項目知覺的背景因素為何？

貳、相關文獻探討

關於學校品牌形象的論述不多，