

ОТ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ К АРХИТЕКТУРЕ САЙТА: TASK, USER И SCREEN FLOW НА ПРИМЕРЕ AIRBNB.COM



МАРКЕТИНГОВЫЕ УСЛОВИЯ

Это продвижение товаров, услуг и брендов в цифровой среде. Он охватывает всё, что помогает бизнесу привлекать клиентов в интернете.

- ✗ нетсегментации
- ✗ игнор барьеров
- ✗ flow без анализа

ЦЕПочКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ:



ВЫБОР

ГОСТЬ

Screen Flow
основной сценарий

- ✓ Подходит
 - мобильные приложения
 - SaaS / личные кабинеты
 - сложные сайты с множеством страниц
 - корпоративные порталы
- ✗ НЕ подходит
 - лендинги

ХОСТ

User Flow
вторичный сценарий

- ✓ Подходит
 - соцсети
 - приложения с интерактивом
 - сложные сервисы (маркетплейсы)
- ✗ НЕ подходит
 - простые задачи
 - линейные сценарии

ПОСЕТИТЕЛЬ

Task Flow
быстрые задачи

- ✓ Подходит
 - бронирование
 - интернет-магазины
 - сервисы заказа
 - формы
- ✗ НЕ подходит
 - соцсети
 - медиа



SCREEN FLOW

Это детально проработанный экран, который понятен как пользователям, так и разработчикам. Обычно в нём делают акцент на элементах навигации и нюансах поведения. Предназначен чтобы раскрывать структуру экранов и интерфейсные переходы.

1. ПОДГОТОВКА ЭКРАНОВ

- ✗ Нельзя приступать
 - нет списка экранов
 - смешение экранов
 - нет роли экрана

2. ПЕРЕХОДЫ

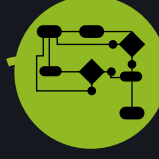
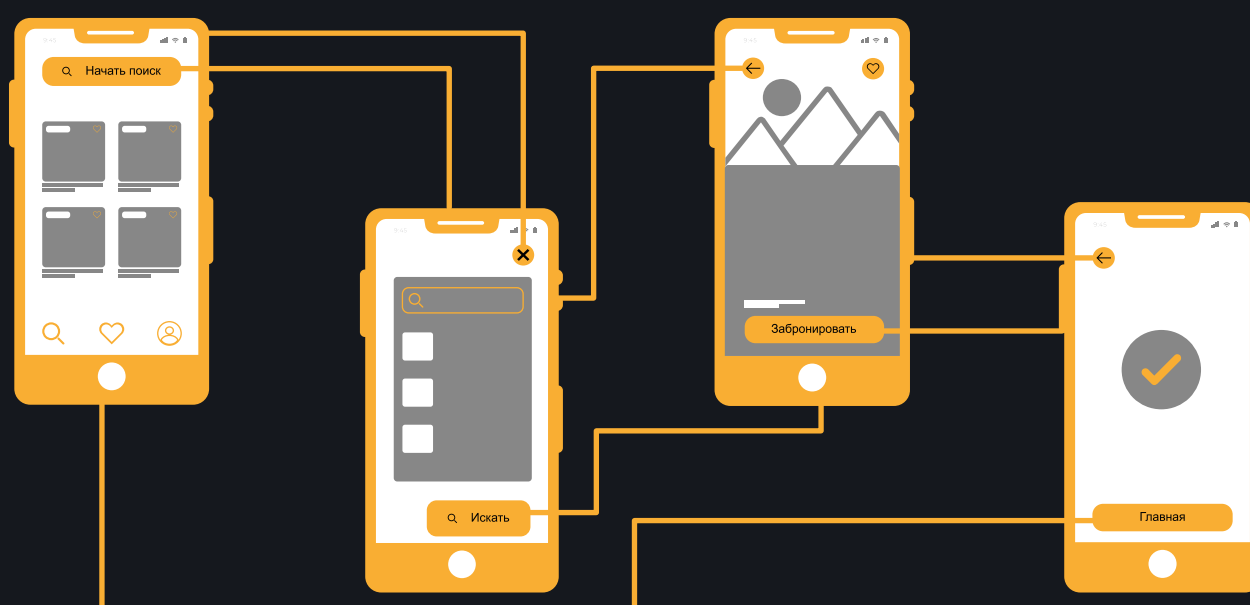
- ✗ Нельзя приступать
 - хаотичные действия
 - пропускать ключевые точки
 - обратную связь

3. ПРОВЕРКА

- ✗ Нельзя приступать
 - тупики
 - несвязанные сценарии
 - игнор тех. ограничений

ФРАГМЕНТ SCREEN FLOW ПРИМЕР НА AIRBNB

Главная → Поиск → Карточка с результатом → Бронь



USER FLOW

Это визуальное представление последовательности действий, которые пользователь выполняет для достижения своей цели. Может охватывать как какую-то отдельную функцию, так и полностью весь продукт. Предназначен чтобы показать поведенческие сценарии.

1. ЦЕЛИ И КОНТЕКСТ

- ✗ Нельзя приступать
 - идеальный пользователь
 - нет целей
 - точки напряжения

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ

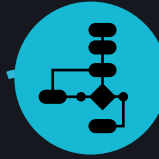
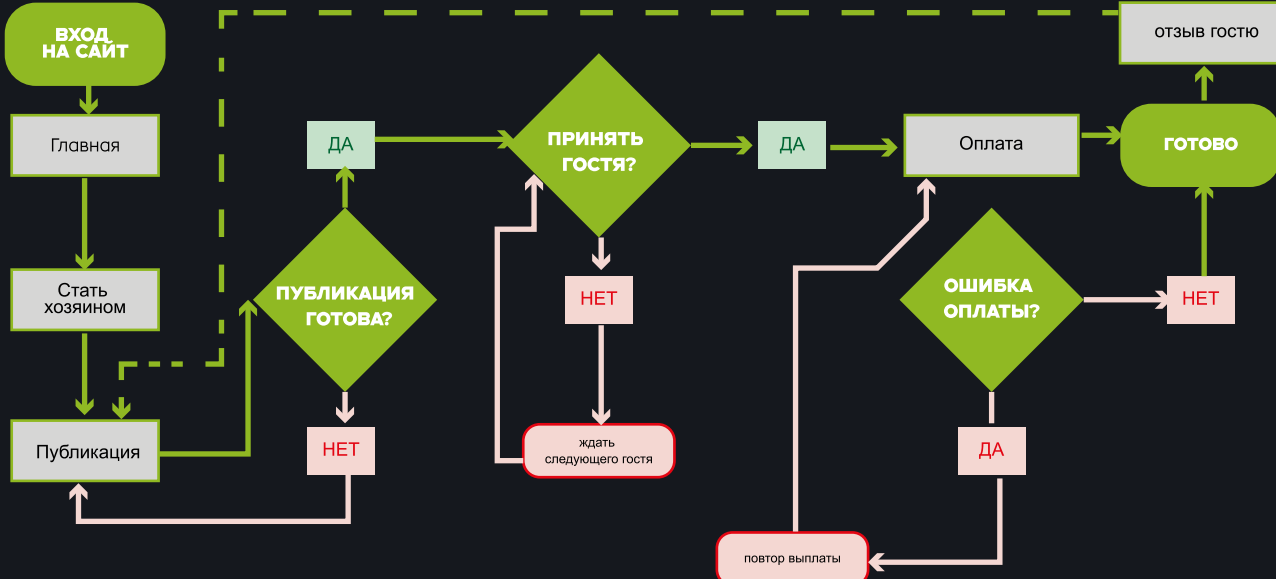
- ✗ Нельзя приступать
 - один путь
 - лишние шаги

3. ПРОВЕРКА

- ✗ Нельзя приступать
 - нет анализа
 - разрыв с Task Flow

USER FLOW ХОСТА НА ОСНОВЕ САЙТА AIRBNB

◆ Ключевые шаги ● Экраны ● Ошибка / отказ — Петля / возврат



TASK FLOW

это основа проектирования. Он формируется на основе маркетинговых и UX-исследований. Предназначен чтобы показать поведенческие сценарии.

1. СБОР ДАННЫХ

- ✗ Нельзя приступать
 - без данных
 - игнор барьеров
 - строить задачи «в вакууме»

2. ФОРМИРОВАНИЕ

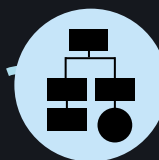
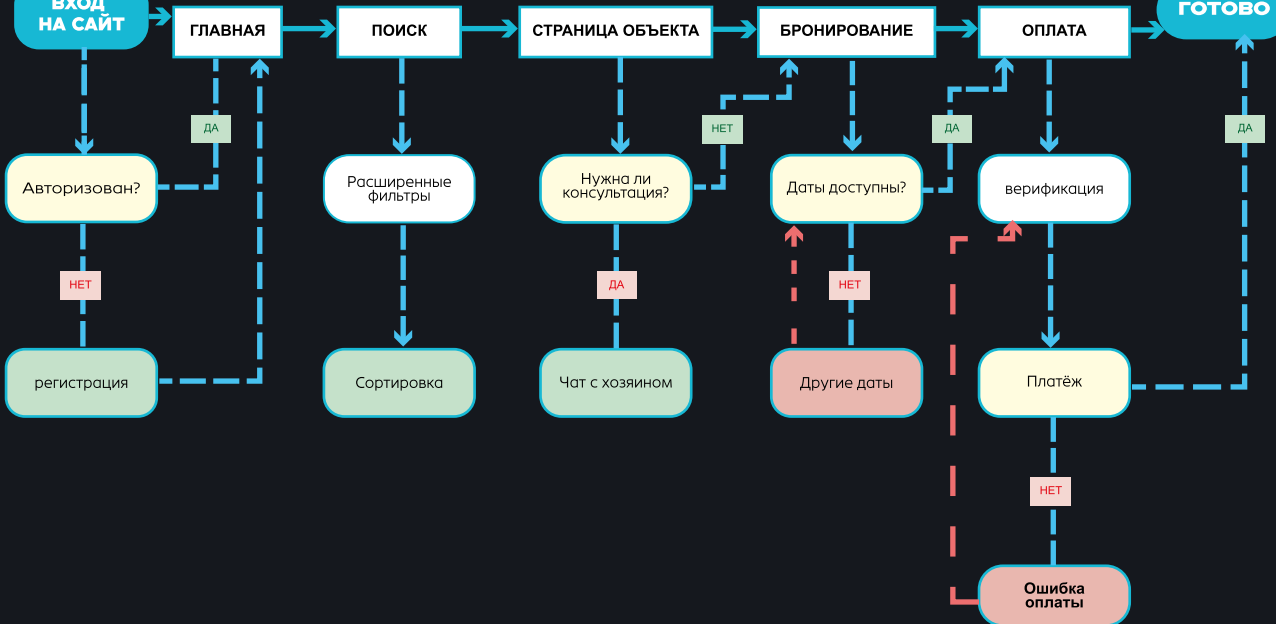
- ✗ Нельзя приступать
 - смешение с UI
 - ветвления
 - нелогичность

3. АНАЛИЗ

- ✗ Нельзя приступать
 - пропуск шагов
 - игнор зависимостей

TASK FLOW ПОСЕТИТЕЛЯ НА ОСНОВЕ САЙТА AIRBNB

● Основной путь ● Решение / ветка ● Системное действие ● Ошибка / выход



ОТ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ К АРХИТЕКТУРЕ САЙТА

1. ОБНАРУЖЕНИЕ И ПОНИМАНИЕ

- ✓ Норма:
 - анализ поведения пользователей
 - реальные сценарии

Airbnb:
поиск → фильтры → карточки → проверка оплаты

- ✓ Результат:
 - формируются Task Flow (линейный путь)
 - формируются User Flow (реальные сценарии)

2. ФОРМУЛИРОВКА И ПРОВЕРКА

- ✓ Норма:
 - цель пользователя → быстро найти жильё
 - цель продукта → повысить конверсию

Учитываются:

- барьеры (занятые даты)
- сложные фильтры
- нехватка информации

- ✓ Результат:
 - формируются Task Flow (линейный путь)
 - формируются User Flow (реальные сценарии)

3. АРХИТЕКТУРНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- ✓ Норма:
 - структура интерфейса
 - связи экранов

Определяются:

- точки входа
- ключевые экраны
- переходы

- ✓ Результат:
 - создаётся Screen Flow
 - формируется логика интерфейса

4. УЛУЧШЕНИЕ АРХИТЕКТУРЫ САЙТА

- ✓ Анализ:
 - перегруженные карточки
 - сложные фильтры
 - ошибки при оплате

Решение:

- упрощение навигации
- визуальные акценты
- сокращение пути

- ✓ Результат:
 - быстрее бронирование
 - выше конверсия
 - лучше UX

✗ ДО

✓ ПОСЛЕ

НАВИГАЦИЯ / ШАПКА

- ✗ До: нет роли «Хост»
- ✓ После: сценарии в шапке

- Task задача: быстрый доступ к поиску
- User гость входит → хост кликает «Стать хозяином»
- Screen переход: Главная → Вход / Регистрация

ПОИСКОВЫЙ БЛОК

- ✗ До: поиск только по городу
- ✓ После: город + даты + гости

- Task задача: ввести город, даты, гостей
- User гость → результаты; хост видит этот же поиск
- Screen переход: Главная → Страница результатов

КАРТОЧКИ ЖИЛЬЯ

- ✗ До: нет цены и рейтинга
- ✓ После: фото + цена

- Task задача: сравнить варианты, выбрать
- User гость сравнивает → открывает листинг
- Screen переход: Главная / Результаты → Листинг



airbnb



Где
поиск направлений



Комната, Париж, Франция

ПАРИЖ: ПОПУЛЯРНОЕ

Выбор гостей



Комната, Париж, Франция
29 янв. 2027 г. - 31 янв. 2027 г.
€ 192



Гостиница, Кейптаун

КЕЙПТАУН: ПОПУЛЯРНОЕ

Выбор гостей



Гостиница, Кейптаун
29 янв. 2027 г. - 31 янв. 2027 г.
€ 170

Европа

Париж
Лондон
Барселона
Рим
Милан
Берлин
Амстердам
Вена
Прага
Будапешт
Лиссабон
Порту
Мадрид
Дублин
Копенгаген
Стокгольм
Осло
Хельсинки

ВДОХНОВЕНИЕ ДЛЯ БУДУЩИ

Популярные

Искусство и культ

Клируотер

Коттеджи в аренду

Пляж Дейтона-Бич

Кондоминиумы в аренду

Гонолулу

Дома в аренду

Поддержка

Центр помощи

Помощь: проблема с безопасностью

AirCover

Страховка путешественника

Борьба с дискриминацией

Помощь людям с инвалидностью

Отмена в период пандемии

Сообщить о проблеме в районе

Airbnb

Летний выпуск — 2025
Пресс-центр
Карьера в Airbnb
Для инвесторов
Подарочные карты
Прием гостей на Airbnb.org

ВДОХНОВЕНИЕ / ПОДБОРКИ

- ✗ До: скрыт внизу страницы
- ✓ После: заметная СТА-кнопка

- Task задача: вход в поток хозяина
- User хост → отдельный User Flow
- Screen переход: Главная → Лендинг хозяина

Станьте хозяином