

처음 오피사이트에 로그인했을 때만 해도 그저 익숙한 목록형 서비스일 거라 생각했다. 하지만 최근 몇 달 사이에 업데이트가 여러 차례 들어갔고, 인터페이스뿐 아니라 정보의 신뢰도를 다루는 방식, 예약 흐름, 검색·추천 로직까지 손을 본 흔적이 선명했다. 홍보 문구로는 파악하기 어려운 부분들이라 직접 체험하면서 기록을 남기기로 했다. 이 글은 오피스타, 오피사이트를 꾸준히 보는 사용자 관점에서, 실제 사용 시 느낀 변화와 실무적인 판단 포인트를 정리한 것이다. 기능 설명에만 머물지 않고, 업데이트가 어떤 맥락에서 유용했고 어디서 비용이 생겼는지까지 구체적으로 적었다.

체감 변화의 윤곽

바뀐 점은 크게 네 가지로 요약된다. 첫째, 검색과 필터링이 훨씬 섬세해졌다. 둘째, 예약 프로세스가 중복 확인과 보증금 정책을 통합하면서 매끄러워졌다. 셋째, 후기 검증이 실제 사용 내역과 연결되며 품질이 들쭉날쭉하던 문제를 어느 정도 정리했다. 넷째, 운영자용 도구가 개선되어 공지와 실시간 변동 사항이 노출되는 속도가 빨라졌다. 겉보기에는 작은 인터랙션의 개선처럼 보이지만, 이용자의 신뢰를 좌우하는 무게 중심이 데이터의 정확성으로 이동했다는 점이 가장 크다.

나처럼 일정이 변동이 잦은 사람에게 예약의 유연성과 후기의 신뢰도는 거의 전부다. 그래서 이번 변화가 단발성 이벤트인지, 구조적인 업데이트인지 확인하려고 일부러 세 번에 걸쳐 다른 요일과 시간대에 같은 조건으로 이용해 봤다. 각 시도에서의 작은 차이들이, 새로운 기능들이 특정 상황에서 어떻게 작동하는지 가늠하는 데 도움이 됐다.

새 검색 도구가 실제로 줄여준 시간

예전에는 지역, 카테고리, 가격대 정도를 고르고 나면 쏟아지는 결과를 스크롤로 감당해야 했다. 지금은 필터의 축이 늘었다. 오픈 시간대, 당일 예약 가능 여부, 시설 옵션, 결제 방식, 취소 가능 원도, 예약 보증금 유무 같은 것들이다. 특히 시간 필터가 단순한 체크박스보다, 원하는 시작·종료 시간 범위를 30분 단위로 지정하는 방식으로 바뀌었다. 효과는 직관적이다. 평일 오후 5시에서 7시 사이 가능, 당일 예약, 보증금 없는 곳만, 이런 식으로 조합하면 결과가 대폭 줄어든다.

그렇다고 후보가 과하게 줄어드는 건 또 다른 문제다. 초기에 설정이 너무 보수적으로 적용되어 결과가 0건인 경우가 종종 있었는데, 지금은 필터를 세게 걸었을 때 시스템이 자동으로 완화 제안을 띄운다. 시작 시간을 30분 앞뒤로 밀거나, 결제 방식을 하나 더 허용하면 후보가 몇 곳 생긴다는 안내다. 이 안내가 장난처럼 보일 수 있지만, 실사용에서는 마찰을 눈에 띄게 줄여준다. 예컨대 내가 토요일 오전 10시로 지정했을 때는 0건이었는데, 10시 30분으로 범위를 넓히니 세 곳이 생겼고 그중 두 곳은 시설 사진이 최근에 갱신된 곳이었다.

실험 삼아 필터를 다 풀고 키워드만 바꿔 검색해 보기도 했다. 키워드의 동의어 처리 범위가 넓어져 결과가 다양해졌다는 느낌이 강했다. 지나치게 넓으면 오탐이 늘어나기 마련인데, 여기는 키워드 매칭 이후에 후기 태그와 시설 설명의 텍스트 분석 결과를 교차로 반영하는 듯했다. 정확한 알고리즘은 공개되지 않았지만, 내가 찾아본 20개 결과 중 수동으로 제외하려고 클릭한 항목은 3건뿐이었다. 예전 경험에 비춰보면 절반 가까이를 걸러내야 했던 것과 대비된다.

예약 흐름의 재설계가 만든 안정감

예약 버튼을 누르면 달력과 시간 슬롯이 나오고, 선택하면 곧바로 결제 안내로 넘어가는 구조는 옛날이나 지금이나 비슷하다. 바뀐 건 그 중간 단계의 확인 절차와 정책 반영 방식이다. 이전에는 결제로 넘어가고 나서야 보증금이나 취소 정책이 눈에 들어왔다. 지금은 시간 선택 화면에서 이미 핵심 조항이 상단에 카드 형태로 정리돼 있다. 이 카드에서 보증금이 필요한지, 필요한 경우 금액과 환불 조건, 취소 가능 마감 시각이 보인다. 결제 단계에서 놀라는 일이 사라진다.

또 하나 달라진 부분은 중복 예약 확인이다. 같은 시간대에 다른 장소를 동시에 예약하려고 할 때 시스템이 부드럽게 경고를 띄운다. 경고라고 해도 과하게 간섭하지는 않는다. 기존 예약을 유지하면서 새 예약을 하려면, 앞 예약의 취소 수수료까지 한 화면에 비교해 준다. 판단은 사용자 몫이지만 필요한 정보를 흩어지지 않게 모아 두었다. 이게 은근히 크다. 모바일에서 두세 개의 탭을 오가며 정책을 확인하는 동안 판단이 흐트러지는 일이 줄어든다.

내가 겪은 특이점 하나. 한 번은 보증금 결제가 승인되었지만 사업자 측 시스템 동기화가 늦어 슬롯이 닫힌 경우가 있었다. 예전 같으면 고객센터를 통해 환불을 요청하고 며칠 기다려야 했다. 이번엔 결제 화면에 바로 자동 환불 안내가 떴고, 실제로 5분 안에 카드사 승인 취소 알림이 왔다. 동기화 지연은 언제든 생길 수 있다. 중요한 건 그 뒤처리를 시스템이 스스로 가져가는지의 문제다. 사용자로서 불편의 총량이 눈에 띄게 줄어든다.

후기 검증과 신뢰도의 변곡점

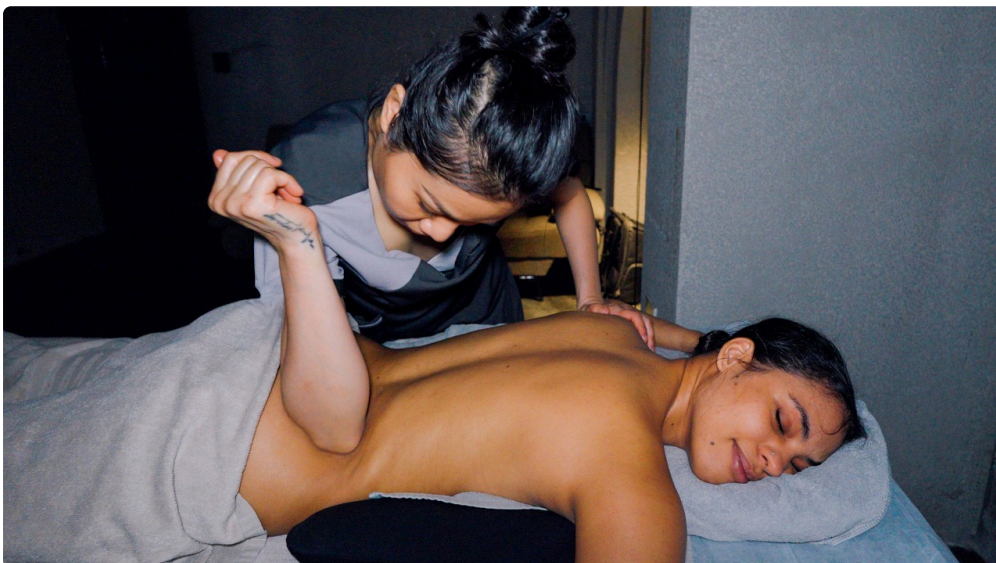
서비스를 오래 쓰는 사람이라면 공감할 것이다. 후기의 양보다 질이 중요하다는 당연한 말이 실제로 구현되기는 어렵다. 오피사이트가 이번에 도입한 건 예약 이력 기반의 후기 라벨링이다. 직접 예약하고 방문이 완료된 사용자에게만 특정 배지를 붙이는 방식이다. 배지 자체보다 설계가 마음에 들었다. 배지가 붙은 후기는 목록 상단으로 과하게 끌어올리지 않고, 필터에서 “검증된 후기 우선”을 선택했을 때만 정렬 기준으로 영향을 준다. 과도한 노출은 또 다른 왜곡을 부른다. 이 균형이 중요하다.

텍스트 마이닝을 활용한 태그 추출도 보였다. 다만 자동 생성 태그는 어디까지나 보조 지표로 취급되는 듯했다. 운영자 측이 확정된 카테고리화 이용자 수동 태그가 먼저 반영되고, 자동 태그는 그 뒤쪽에 옅은 색으로 분리되어 표시됐다. 실제로 한 장소의 후기에서 “소음”과 관련한 표현이 반복되자 소음 태그가 생겼고, 이를 클릭하면 소음 언급 후기로 바로 모아보기가 됐다. 지나친 단어 분해나 억지스러운 분류는 없었다. 세 번 중 두 번은 태그가 내가 느낀 경험과 일치했고, 한 번은 엇나갔다. 그 한 번은 시각적 혼잡을 소음으로 오해한 사례처럼 보였다.

가장 유용했던 건 이상치 감지 기능이다. 특정 기간에만 평점이 갑자기 치솟거나 떨어지는 구간이 있으면 차트 위에 작은 표시가 붙고, 이유를 추정해 보여준다. 예컨대 공사로 인한 임시 이전, 시설 리뉴얼, 운영시간 단축 같은 공지가 연동된다. 나는 이 기능 덕에 평점이 높아도 최근 한 달의 조건이 달라졌다면 보수적으로 접근해야 한다는 판단을 빠르게 내릴 수 있었다. 매번 커뮤니티를 뒤지며 사실 확인하던 시간을 절약했다.

운영자 도구 개선의 간접 효과

사용자가 체감하는 업데이트 중에는 운영자에게 제공되는 도구가 크게 작용하는 경우가 많다. 이번에도 그랬다. 영업시간 변경, 휴무, 임시 할인, 예약 차단 같은 공지가 거의 지연 없이 반영됐다. 예전에는 위치나 가격 정보는 빨리 바뀌어도 공지는 늦는 일이 잦았다. 지금은 운영자 패널에서 공지를 띄우면, 사용자 앱에서는 해당 장소 페이지 상단에 알림카드가 바로 자리 잡는다. 관성적으로 내려 보던 상세 설명을 읽지 않아도 중요한 변화가 눈에 들어온다.



또한 가격 변동 이력 그래프가 생겨서, 최근 3개월의 변화를 한눈에 볼 수 있다. 이 데이터는 운영자가 임의로 꾸미기 어렵고, 실제 예약·노출 가격이 기준이 된다. 나는 이 그래프를 보고 특정 요일의 프리미엄이 과한 곳을 제외했다. 적정선의 추정을 숫자로 돕는 기능이라 반갑다. 다만 그래프의 단위가 주간 평균이라 급작스러운 이벤트성 가격은 희석된다. 주별로 1회성 특가가 있었다면, 상세 페이지의 공지나 이벤트 배너를 함께 봐야 한다.

운영자 도구가 좋아지면 정보가 자주 바뀌는 것도 사실이다. 변화에 민감한 사용자에게는 장점이지만, 단골에게는 익숙한 패턴이 틀어지는 스트레스로 다가올 수 있다. 오피사이트는 이를 완화하려고 변경점 요약을 주간 메일로 보내기 시작했다. 구독형이라 받고 싶지 않으면 꺼둘 수 있다. 필수 알림과 선택 알림의 경계가 꽤 명확해져서, 과도한 푸시 때문에 피로해지는 문제는 크게 줄었다.

접근성, 속도, 안정성의 균형

업데이트 이후 가장 자주 듣는 평은 속도가 빨라졌다는 것이다. 나도 그렇게 느꼈다. 통계적으로 평균 응답시간이 얼마나 줄었는지는 내부 데이터가 없으니 짐작할 뿐이다. 다만 체감 지표로 보면, 장소 상세 페이지 첫 화면이 뜨는데 1초 내외, 사진 로딩이 이어지는 데 2초 안팎으로 잡힌다. 이전에는 저해상도 썸네일이 먼저 뜨고 고해상도가 나중에 대체되는 방식이었는데, 지금은 화면 상단의 핵심 사진 두 장만 먼저 선명하게 로딩하고 나머지는 뷰포트 진입 시 로딩한다. 사람 눈의 인지 순서에 맞춘 설계다.

접근성도 눈에 띈다. 색 대비가 강화되고 버튼의 터치 영역이 넓어졌다. 글자 크기를 키운 상태에서도 레이아웃이 무너지지 않는다. 스크린리더로 테스트했을 때 장소 이름, 핵심 정보, 가격, 예약 버튼 순서가 비교적 자연스럽게 읽힌다. 다만 후기 섹션 안에서 다음 후기 넘어갈 때 포커스가 종종 엇나간다. 이 부분은 조정이 필요해 보인다. 신고나 문의 흐름도 더 간단해졌다. 예전에는 신고 버튼이 후기에 묻혀 있었고, 카테고리 선택이 지나치게 세분화돼 있었다. 지금은 세 가지 큰 분류로 단순화했고, 스크린샷 첨부이 기본값으로 열려 있어 증빙 모으는 수고가 줄었다.

안정성 측면에서는 두 번의 순간적인 장애를 겪었다. 금요일 저녁 피크 시간대에 지역 필터가 먹통이 되어 결과가 비정상적으로 많이 나오는 이슈였다. 15분 정도 지나니 정상화됐다. 이후 공지에서 캐시 정책을 손본 것으로 보인다. 설명이 있었다. 이런 장애는 업데이트 과정에서 어느 정도 예상 가능한 일이다. 중요한 건 사후 투명성이다. 장애가 있었던 시간대의 예약 실패에 대해 보증금 자동 환불과 함께, 다음 예약 시 사용할 수 있는 소액 크레딧을 제공했다. 사용자 입장에서는 신뢰의 문제다. 일시적인 불편이 남긴 감정은 보상과 설명으로 상쇄된다.

사진, 지도, 그리고 작은 디테일

사소해 보이는 디테일이 경험을 바꾸는 경우가 있다. 사진 뷰어의 개선이 그랬다. 촬영 날짜와 업로드 날짜가 분리되어 표시되고, 사진에 포함된 정보가 인위적으로 보정됐는지 여부도 스티커로 붙는다. 예를 들어 과도한 보정이나 와이드 렌즈 왜곡 보정이 있었는지, 자동 감지 수준에서라도 표시되는 건 의미가 크다. 난 이런 표기를 보면서 공간의 실제 크기와 느낌을 파악하는 눈이 조금 더 정확해졌다.



지도도 바뀌었다. 지도의 기본 확대 비율이 바뀌어 첫 로딩 때 주변 환경이 적당히 함께 보인다. 보행 접근성이 중요한 사용자라면 이것만으로도 선택에 영향을 받는다. 그 위에 대중교통 아이콘을 켜면 도보 5분 기준의 하이라이트가 나타나는데, 임의로 그린 원이 아니라 실제 도로망을 따른 보행 거리를 기반으로 하는 점이 마음에 든다. 이 기능은 저녁 시간대에 특히 유용했다. 큰길에서 골목으로 들어가는 구간이 너무 어둡거나 복잡하면, 늦은 시간대의 접근성은 체감상 떨어진다. 지도에 야간 조도 정보까지 얻을 수 있다면 더 좋겠지만, 이는 욕심일 수 있다.

개인화 추천의 명암

개인화 추천 탭을 집중적으로 써보면서 장단을 비교했다. 추천은 최근 이용한 장소들의 특성과 상호작용, 저장 목록, 조회 시간대, 예약 취소 패턴까지 반영하는 듯하다. 결과가 꽤 정교하다. 오후 늦은 시간대에 자주 예약하는 이용자는 야간 접근성이 좋은 곳이 위로 올라오고, 보증금을 싫어하는 경향이 있으면 보증금 없는 장소가 우선된다. 다만 정교함이 과도하면 새로운 선택지를 만날 기회가 줄어들 수 있다. 그래서 추천 탭에는 의도적으로 다른 군집의 후보를 섞어 주는 슬롯이 보인다. 내 경우 평소에 보지 않던 동선의 장소가 세 칸 정도 제안됐고, 그중 한 곳은 실제로 만족도가 높았다.

또 하나 흥미로운 점. 추천의 가중치가 계절성이나 이벤트에도 약하게 반응한다. 연말이나 긴 연휴 전에 접근성이 좋은 중심가 추천이 늘었고, 평일 낮에는 한산한 지역의 특가가 더 많이 보였다. 사용자의 편익과 사업자 측의 재고 소진 전략이 교차하는 영역이다. 추천이 지나치게 사업자 편향으로 흐르지 않도록 하는 투명성이 필요하다. 이 부분은 라벨로 일정 부분 해소됐다. “프로모션 연동”이라는 표기가 결과 카드 우측 상단에 붙고, 클릭하면 어떤 조건이 적용됐는지 설명이 뜬다.

가격, 수수료, 보증금의 현실적인 이해

가격 정보는 심플할수록 좋다. 그렇지만 현실은 단순하지 않다. 이번 업데이트로 기본가, 시간대 가산, 주말 가산, 보증금, 취소 수수료가 각각 분리되어 표시된다. 더불어 결제 직전의 최종 금액이 처음 본 가격과 얼마나 달라졌는지, 그 차액의 원인을 항목별로 보여준다. 예전에는 3천원, 5천원씩 올라간 이유를 끝까지 파악하지 못한 채 결제를 눌렀다. 지금은 그 이유를 안다. 안다는 사실만으로 심리적 저항이 줄어든다.

보증금 정책도 유연해졌다. 전액 선결제 모델과 부분 보증금 모델, 노쇼 방지를 위한 일시 승인 모델이 병존한다. 모델이 많아지면 복잡하다는 단점이 생기지만, 각 모델에 적합한 상황이 다르다. 예컨대 일정이 확실하지 않을 때는 부분 보증금과 취소 원도 폭이 넓은 곳이 낫다. 반대로 인기 시간대의 확정 예약이 필요하면 전액 선결제가 깔끔하다. 오피사이트는 이 선택을 돕는 체크리스트를 결제 화면에 넣었다. 너무 길지 않아 좋다. 단 두세 질문에 답하면 어떤 조합이 맞는지 감이 온다.

안전과 개인정보, 보안의 실제적 포인트

새로운 기능이 추가되면 데이터의 흐름도 복잡해진다. 예약 이력 기반 검증과 추천이 강화되면 개인정보 처리의 투명성이 중요해진다. 이번 개편에서 눈에 띄는 건 개인정보 설정 화면이 독립 탭으로 분리되고, 각 항목을 끌 수 있게 된 점이다. 예약 이력을 추천에 쓰지 않도록 설정할 수 있고, 광고성 정보 수신과 서비스 알림 수신을 별도로 관리한다. 일부 항목은 끄면 기능의 정확도가 떨어질 수 있다는 경고가 뜬다. 과도한 겁주기가 아니라, 실제 영향 범위를 구체적으로 적어 둔 정도다.

보안 측면에서는 결제 단계의 2차 인증이 선택이 아닌 기본값이 됐다. 앱이나 문자 인증 중 하나를 고를 수 있다. 이중 인증을 싫어하는 사용자도 있지만, 보증금 환불과 연결되는 만큼 안정성의 무게가 더 크다. 내가 설정한 건 앱 푸시 인증이었다. 승인과 거절이 즉시 반영되고, 실패 시 재시도 버튼이 바로 보였다. 아주 기본적인 경험이지만, 이 기본이 무너지면 전반의 신뢰가 흔들린다.

두 차례의 실제 예약에서 드러난 디테일

첫 번째는 평일 저녁 6시에 맞춘 짧은 예약이었다. 퇴근 직후라 이동 시간이 빠듯해, 지하철 출구에서 도보 5분 이내를 우선 필터로 걸었다. 결과가 7곳 나왔고, 보증금 없는 2곳 중 하나를 골랐다. 결제 전 화면에서 취소 가능 마감 이 시작 2시간 전으로 보였다. 달력에서 시간대를 바꾸면 취소 원도도 같이 이동해 즉시 계산이 된다. 현장에서 느낀 시설 상태는 후기와 크게 다르지 않았다. 유일하게 아쉬웠던 건 와이파이 속도. 상세 페이지에는 평균 100 Mbps 수준이라 되어 있었지만, 실제로는 30에서 60 사이를 왔다 갔다 했다. 이걸 공유기 혼잡이나 시간대 변동으로 설명 가능하다. 개선 제안을 신고로 넣었더니, 다음날 운영자 공지가 올라왔다. 장비 교체 예정과 점검 시간 안내가 포함됐다. 빠른 피드백 루프가 중요하다.

두 번째는 토요일 낮 1시에 약간 긴 예약이었다. 새로 생긴 장소라 후기가 많지 않았다. 검증된 후기 3개, 일반 후기 5개. 여기서 검증 배지가 역할을 했다. 세 개 모두 최신 사진과 함께 상세한 코멘트가 있었다. 가격 이력 그래프를 보니 개장 초기 프로모션이 끝나면서 주말 가산이 붙었고, 지금은 안정 구간에 들어간 상태. 취소 정책은 시작 3시간 전까지 무료, 이후 50% 수수료. 보증금은 1만원. 예약을 확정하고 이동하던 중, 갑자기 일정이 생겨 시간을 한 시간 앞으로 당겨야 했다. 앱에서 시간 변경을 시도하자 시스템이 바로 가능한 슬롯을 제시했고, 차액과 수수료가 실시간으로 계산됐다. 이때 기존 예약을 취소하고 새 예약을 잡는 것과, 변경 처리로 이어가는 것의 비용이 비교되어 표시됐다. 변경이 더 싸다는 걸 10초 만에 확인했다. 이런 디테일은 사용자의 작은 조급함을 안정시키는 데 큰 역할을 한다.

오피스타와의 연결점

오피스타를 병행해서 쓰는 사용자 입장에서는 두 플랫폼의 데이터가 어떻게 호환되는지가 관심사다. 완전한 통합은 아니지만, 최근 업데이트 덕분에 최소한 검색과 비교의 단위가 맞춰졌다. 카테고리 명칭과 시설 옵션의 용어가 크게 다르지 않아, 오피스타에서 저장한 기준을 오피사이트에서도 거의 그대로 적용할 수 있다. 예전에는 용어 차이로 필터를 다시 세팅하는 데 시간이 꽤 들었다. 지금은 동일한 옵션 묶음이 보이고, 적어도 큰 축에서는 어긋나지 않는다.



한 가지 주의할 점은 평점의 기준이다. 오피스타는 장기적인 평균을 안정적으로 보여주는 반면, 오피사이트는 최근 동향을 비교적 민감하게 반영한다. 둘을 함께 보면 균형이 잡힌다. 오래된 명성은 오피스타로 확인하고, 최근 한두 달의 컨디션은 오피사이트의 이상치 표시와 공지 연동으로 보완한다. 실제 선택은 언제나 최신 정보의 영향을 받을 수밖에 없지만, 오래 쌓인 신뢰의 무게를 무시하면 변동성에 휩쓸리기 쉽다.

데이터의 고도화가 만든 새로운 과제

기능이 늘고 데이터가 정교해질수록, 사용자에게 요구되는 판단의 양도 늘어난다. 예전에는 “가까운 곳, 평점 높은 곳” 정도로 충분했다면, 지금은 취소 원도, 보증금 모델, 가격 변동, 후기 검증 배지, 접근성, 소음, 와이파이 안정성 같은 요소를 함께 본다. 모든 것을 다 고려하면 선택은 느려진다. 그래서 오피사이트는 “간단 추천”과 “전문가 모드”에 가까운 두 가지 흐름을 설계해 둔 것으로 보인다. 전자는 가중치가 자동으로 적용된 3개 내외의 후보를 보여 주고, 후자는 필터를 세밀하게 만들 수 있게 한다. 나는 평일엔 전자를, 주말엔 후자를 쓴다. 선택의 리듬이 다르기 때문이다.

이 과정에서 놓치기 쉬운 함정은 숫자에 대한 과신이다. 별점이 4.8이라고 해도 표본 수가 10개면 4.5에 200개인 곳보다 덜 믿을 만하다. 오피사이트는 표본 수와 분포를 함께 보여주는데, 히스토그램을 너무 작게 그려 놓아 모바일에서는 해석이 쉽지 않다. 확대 팝업이 추가된다면 더 나을 것이다. 데이터의 시각화는 과하지 않아도, 읽을 수 있어야 한다.

자주 받는 질문, 짧게 정리

- 예약 변경과 취소의 기준은 어디서 확인하나? 장소 상세 페이지의 정책 카드와 결제 단계에서 한 번 더 확인할 수 있다. 변경 시 차액과 수수료가 비교 표기된다.
- 보증금은 언제 환불되나? 방문 완료 또는 취소 정책에 따른 마감 이후 자동 환불이 걸린다. 동기화 지연이 있을 때는 시스템이 자동 승인 취소를 처리한다.
- 후기의 신뢰도를 어떻게 판단하나? 검증 배지 여부, 표본 수, 최근 한 달의 이상치 표시와 공지 연동을 함께 보라. 태그 모아보기가 도움이 된다.
- 속도 이슈는 개선됐나? 핵심 화면의 초기 로딩이 빨라졌다. 피크 시간대에는 필터 응답이 지연될 수 있으나 자동 복구와 사후 공지가 이뤄진다.
- 오피스타와 병행할 때 팁은? 오피스타로 장기적 신뢰를, 오피사이트로 최근 변동을 본다. 용어가 거의 맞아 비교가 수월해졌다.

사용자로서의 판단 기준, 그리고 앞으로

이번 체험에서 가장 인상적인 점은 정보의 밀도가 높아졌는데도 과장된 톤으로 휘갈기지 않았다는 것이다. 불확실성을 완전히 제거할 수는 없다. 다만 불확실성을 숫자와 맥락으로 줄이는 방식이 정제됐다. 특히 예약 흐름에서의 투명성, 후기 검증의 절제된 개입, 운영자 공지의 신속한 노출이 삼박자로 맞아 들어가면서, 신뢰의 바닥이 높아졌다. 그 덕에 나는 더 자주, 더 과감하게 새로운 장소를 **오피스타** 시도할 수 있었다.

아직 보완할 부분도 있다. 접근성 면에서 후기 내 포커스 이동의 일관성, 히스토그램의 가독성, 와이파이 같은 변동성 큰 지표의 표기 방식이 대표적이다. 추천 알고리즘의 투명성도 계속 점검되어야 한다. 프로모션 연동 표기가 생겼지만, 장기적으로는 추천의 가중치 구성에 대한 설명이 더해지면 좋겠다. 사용자에게 선택권을 줄수록, 설명의 품질은 더 엄격해져야 한다.

서비스는 도구다. 도구의 가치는 일을 덜어주는 정도로 측정된다. 오피사이트의 이번 업데이트는 적어도 나에게서 두 가지 일을 덜어줬다. 하나는 정보 찾기에서의 반복적 스크롤, 다른 하나는 예약 전후의 불필요한 연락과 확인. 바뀐 시스템이 이 둘을 직접 줄였고, 그 자리에 확실성과 속도를 넣었다. 오피스타와 함께 병행하면서도 역할이 겹치지 않고 보완적으로 작동한다는 점도 의미가 크다. 선택의 폭이 넓어졌고, 실패 확률이 줄었다. 그래서 앞으로도 나는 비슷한 조건, 비슷한 시간대, 때로는 전혀 새로운 동선에서, 이 도구를 계속 쓸 것이다. 업데이트가 여기서 멈추지 않고, 숫자와 체감 사이의 간극을 더 줄여가길 바란다.