



**How to create  
loveable circular  
solutions.** The IKEA way.





# Creating better everyday life for the many people



# People & Planet Positive strategy

Three key areas

**Healthy & sustainable life**



**Circular & climate positive**

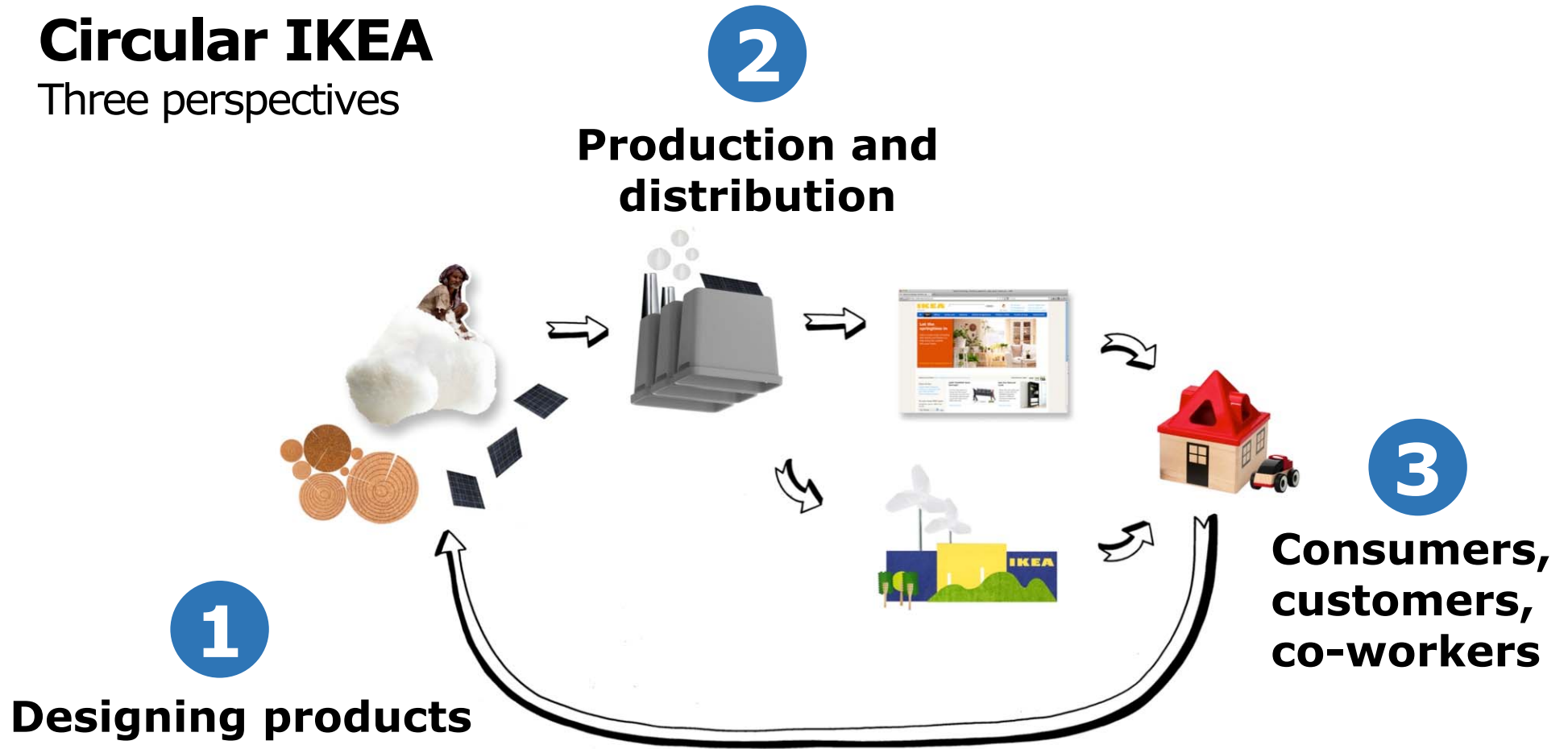


**Fair & inclusive**



# Circular IKEA

Three perspectives





A group of four people (three men and one woman) and a large, shaggy, light-colored dog are sitting on a wooden bench in a rooftop garden. They are all smiling and looking at each other. The garden has various plants, including a large potted plant in the foreground and several raised garden beds in the background. In the background, there are modern city buildings and a blue shipping container. The scene is set during the day with bright sunlight.

**Circular IKEA**

**We side with the many people.  
We start with the many people.**





**Circular IKEA**

**We side with the many people.  
We start with the many people.**





togetherness

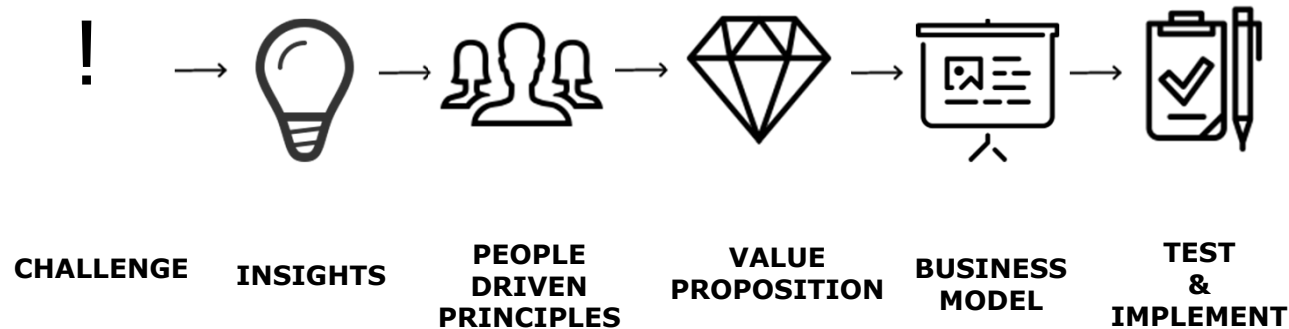
creativity

openness



# The co-creation process

From insights to verified solutions



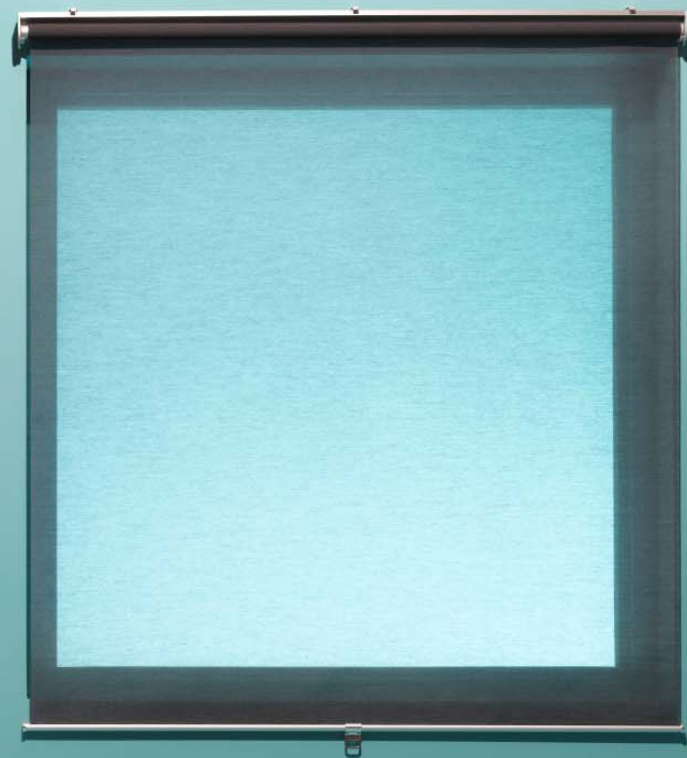
## Challenge statement

During the process we were searching for the answers for the following question:

How might we **enable people to bring things in, give new value to things, and get rid of things** so that they **can take action and feel confident?**

# Round 1

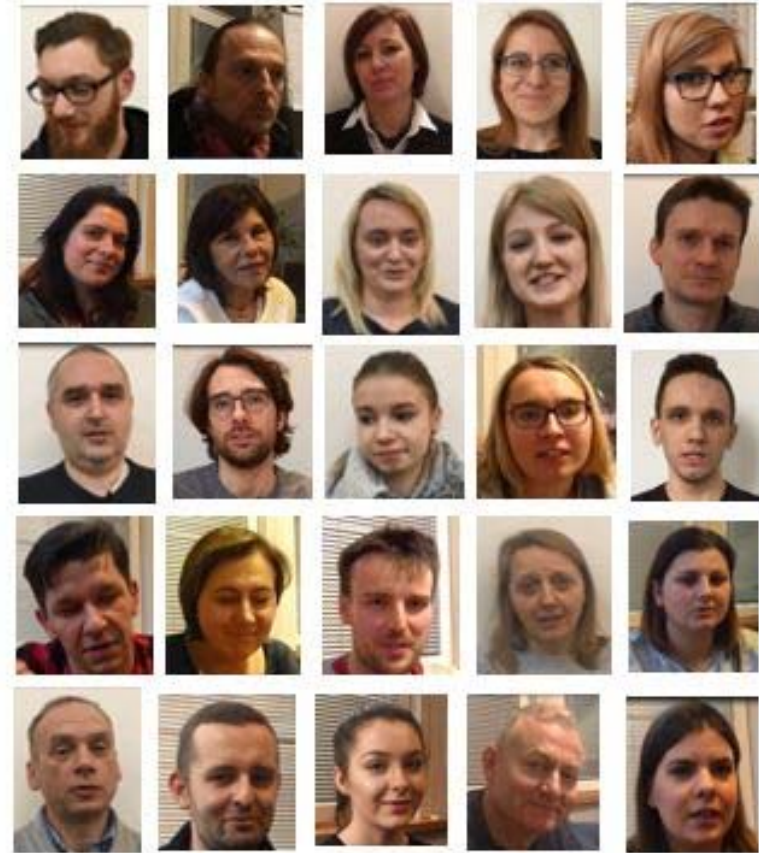
## Gathering insights





IN DEPTH INTERVIEWS

# 59 people







**TOSIA**



A

**We want to own our things.  
Not owning brings more  
worries than pleasures.**



B

**As long as we still have space  
we store the stuff we no longer  
use.**



C

**We have a thorough system  
and defined criteria to find  
suitable destinations for  
things we get rid of.**



## CONVENIENCE

meet needs related to time,  
money and effort while  
aligning with their values

## EXTERNAL INFLUENCERS

reinforce positive external  
motivators and remove  
external de-motivators

---

provide simple, fair and  
transparent terms and  
relieve the fear of being  
judged by others

## TRUST

be aware of benefits and  
drawbacks of existing solutions  
and people's view of those

## ACCESSIBILITY

## Round 2

# Creating value proposition





# Even more people



"I would be happy grateful that someone helps me to sort and that this person is my advisor."

- Says she doesn't attach to stuff... not a collector... less is more the things I have come from hard work
- Storage? No... well maybe a bicycle, tools and 3 spoons.
- Old furniture → family... clothes too... there is a system
- would give away the bike up I knew someone could use it
- external trigger: someone's need
- Value = financial (resell) - also due to historical things
- knows people have a lot of stuff - would be useful for them to talk about it, other people could benefit - she believes they would act.
- valuable: feeling grateful - for the actual sorting - she believes in responsibility of advisor to send people off alone together - important to know people enjoy their things
- donation: also felt good - has a new purpose - invested yourself into keeping: feels bad - something that doesn't have value
- recycle: is not useless to us - that's great! valuable info & younger people - old ones wouldn't be commended.
- company needs to be trustworthy - been around
- big things make clutter - small things do not - they can hold

① interesting  
② remind them they have these things and these places



"I'd be living in luxury"

## OWNERSHIP

- Proud of doing things on her own
- Wants to replace sofa, but needs to talk to owner. → (KE)
- Things should be comfy and good-looking "When I see it"
- Reselling on OLX or throw out
- Putting a bit of me into my home (even if renting)
- Borrowing?! "Yes, why not?" Google it! Any kind of furniture transport - End of payments.
- Deposit necessary for safety, my insurance. And installation
- Risk of cheats → trust in company is important
- 1-2 years terms; keep or not keep so indefinitely it
- Why? Good quality, get the things I want at lower price
- Get things according to taste
- 2nd hand? Need to see it, but OK. - Assist in furnishing in flat, offer by landlords
- If I broke, embarrassing, I'd buy it
- If too complicated I'd just quit
- IKEA simple, will know what to do. Put a banner!
- Good quality, high standard
- Take anything, with tea from campaign/people
- Rules on terms are clear! I want to be the decision maker
- More - return and borrow again

To the point, very straight-forward  
IKEA fun, great trust! Let's get to the details  
Could help me to be more like me



"I miss some functions in my kitchen, like the mixer..."  
Borrowing means I could function every 2-3 yrs  
tech, security is devil model, new one

- Style, color = white - the kitchen I always want
- functions are important, but bland and price
- good brand: on the market a long time, price too low prices means it's cheap
- convenience online, however he needs to think of online: transport from far away
- risk of online: "fault" is it?
- then whose fault is it?
- Borrowing: build-student - searched online "kitchen warsaw" - told his friends + it
- owner of the space was also interested
- Borrowing offers low price compared to advance every 2-3 years
- life expectancy plus warranty... logical
- 2nd hand rental: if I can check the condition
- Investment in hypothetical apartment
- Benefit in getting something new - but not necessarily new furniture.

## Ownership

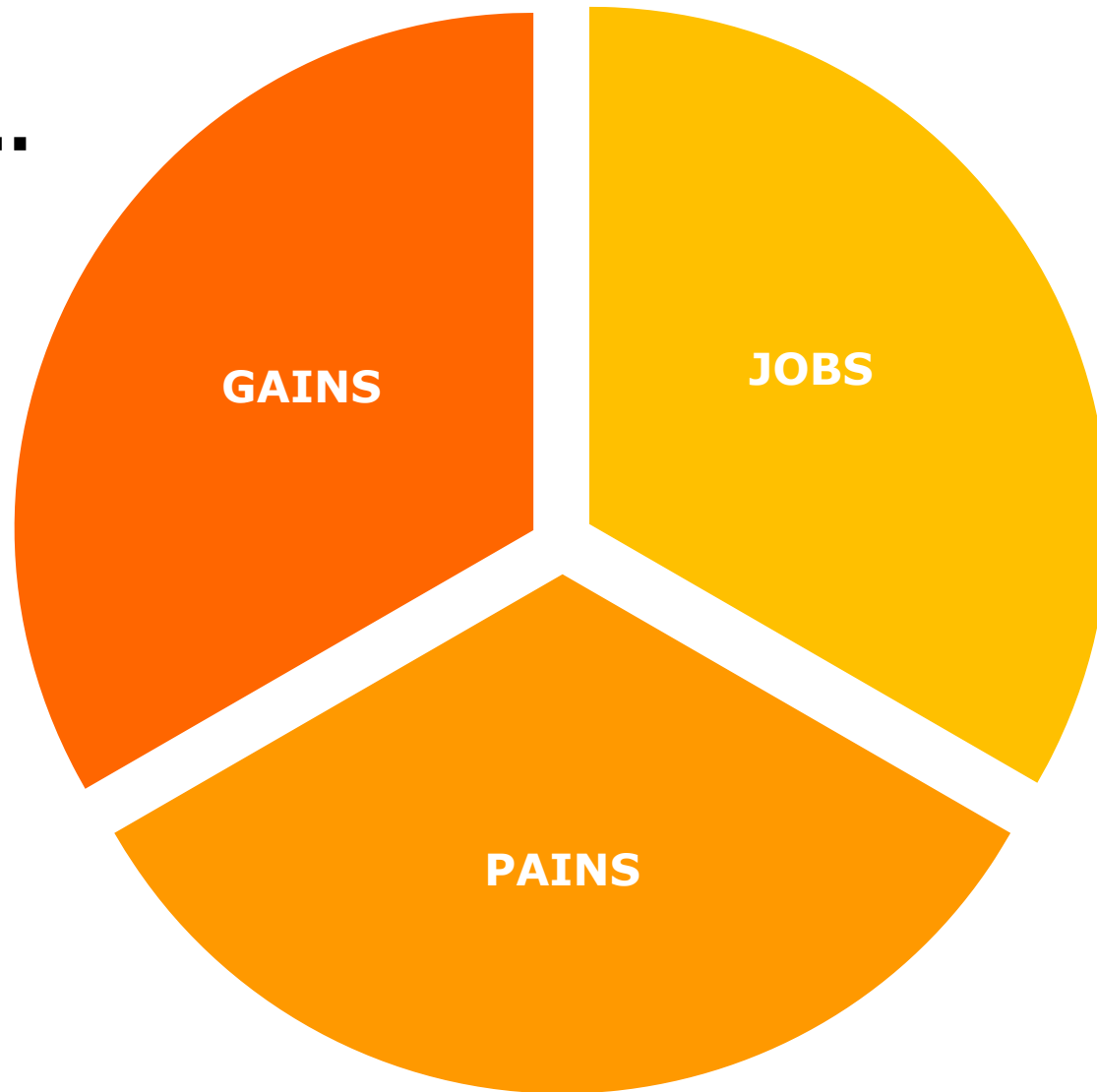
• missing available functions in was too high - perhaps borrow



"I prefer brand new to used furniture. Used should not have visible wear & tear and needs to be considerably lower cost than new."

- Lived in flat for 30 years, furniture, articles from parents
- DECIDED TO MOVE OUTSIDE OF WARSAW → CHANGE OF STUFF
- CHANGE IN ENVIRONMENT - EVERYTHING FOUND NEW PLACE
- BORROW NOT EASY
- KIDS ROOM MAYBE... PREFER BRAND NEW! WANT IT TO LAST FOR A LONG TIME
- USED IF NOT TOO MUCH WEAR & TEAR AND FINANCIALLY GOOD
- ONLINE, PHYSICAL PLACE, CHECK CONDITION, TALK TO SOMEONE, GO HOME, THINK, GO D DEAL?, SIGN WITH PERSON
- MUST REDUCE COST OVER TIME
- BENEFITS: CONSIDERABLY CHEAPER AND I CAN THEN RESELL
- DELIVERY (& ASSEMBLY IN DREAM SCENARIO)
- SOMETHING BROKEN: REPORT, SERVICE, REPLACEMENT, REPAIR (HOW LONG?)
- DEFECT - WARRANTY NORMAL W&T - I PAY
- AT THE END, IF A GOOD EXPERIENCE, I WILL TALK TO KIDS ABOUT THEIR NEW NEEDS
- SUBRENTING NEEDS TO BE COVERED - OPTIONS TO RENT
- COMPANY HAS TO BE RELIABLE, CREDIBLE, QUALITY → IKEA
- IKEA CAN PROVIDE IT, BUT NEEDS TO BE BRAND NEW
- ENVIRONMENT NOT MY PRIORITY, PARTLY SAFE (IMPORTANT)

**And their...**



## Round 3

# Creating business model





**Even more people**  
in spontaneous interactions





# BMC










## The Business Model Canvas

Designed for:

Designed by:

Date:

Version:

Key Partners 	Key Activities 	Value Propositions 	Customer Relationships 	Customer Segments 
	Key Resources 		Channels 	
Cost Structure 		Revenue Streams 		



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, 875 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

**DESIGNED BY:** Strategyzer AG  
The masters of Business Model Generation and Strategyzer

**Strategyzer**  
strategyzer.com

# BMC

## The Business Model Canvas

Designed for:
Designed by:
Date:
Version:

Key Partners	Key Activities	Value Propositions	Customer Relationships	Customer Segments
	Key Resources		Channels	
Cost Structure		Revenue Streams		

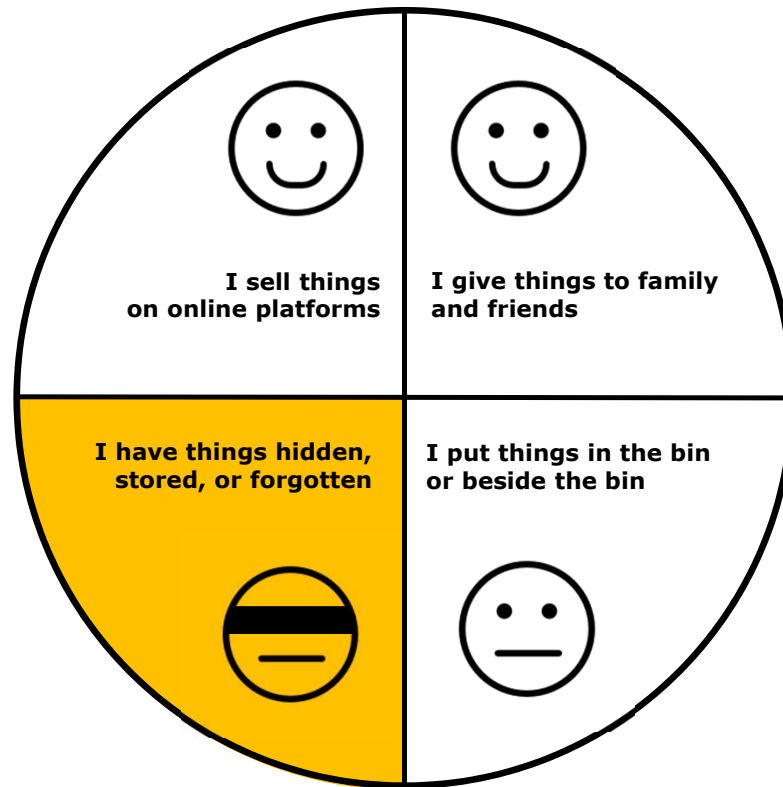
This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported License. To view a copy of this license, visit: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 875 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

**DESIGNED BY: Strategyzer AG**  
The masters of Business Model Generation and Strategyzer

**Strategyzer**  
strategyzer.com

# BMC

## Customer segments





**AGATA**



# The process in numbers

## **IKEA people engaged:**

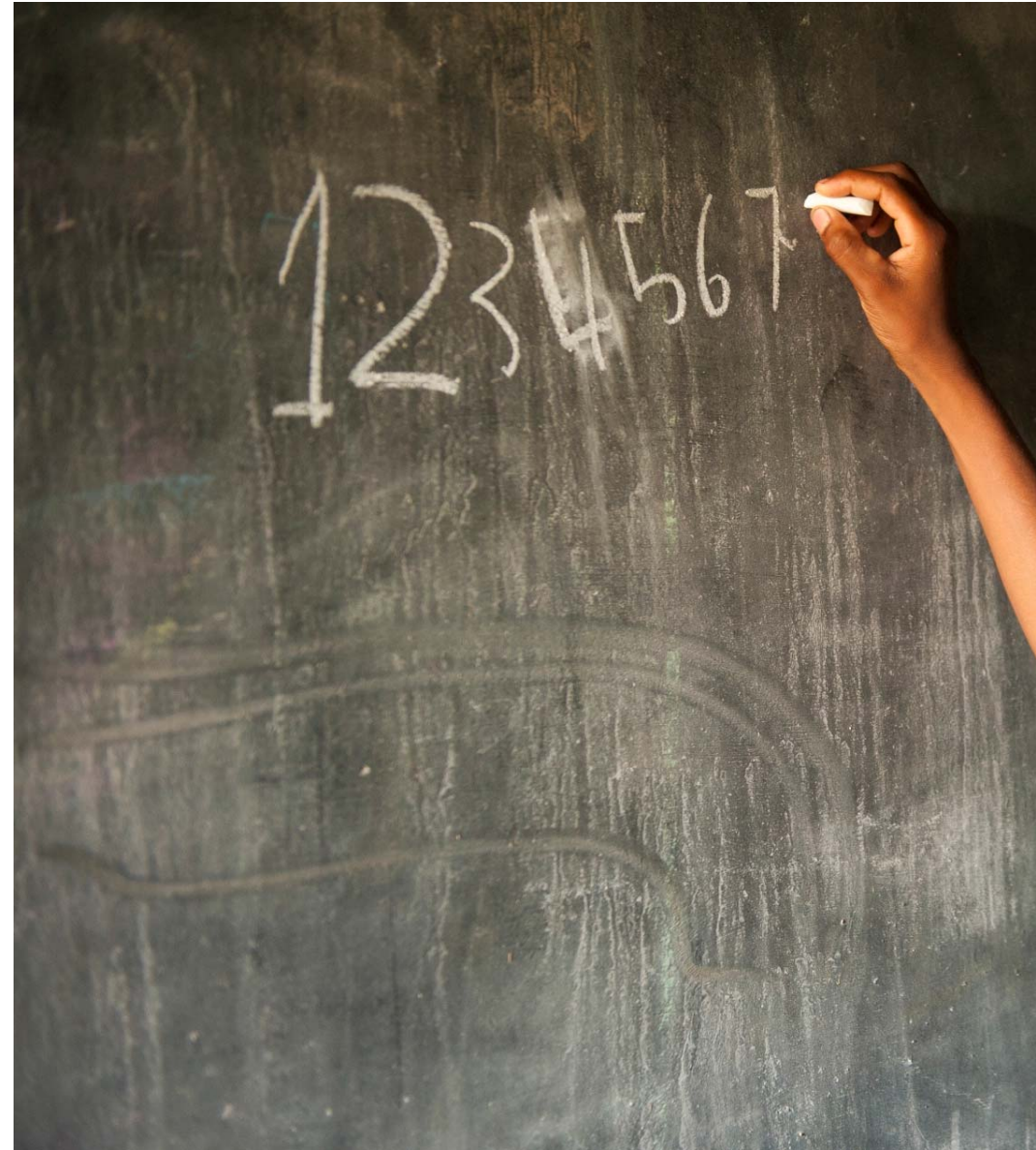
Global team: **6**

Polish team: **19**

Consumers **interviewed: 59**

**Days: 5** (preparations) + **20** (process of co-creation and interviews) + weeks of gathered data and results processing

**Engagement** of the country leader and back-up person in hours: **412 h**



And next...

**Planning, prototyping, testing, improving,  
prototyping, testing, planning, improving,  
prototyping, testing...**





**So, how can IKEA help  
people in Poland to be more  
circular at home?**



An aerial photograph of a red tractor pulling a dark-colored trailer through a vast, bright yellow field, likely rapeseed. The tractor is positioned in the upper left quadrant, moving towards the bottom right. The field is divided into sections by thin lines, and there are some small trees or bushes along the edges. The overall scene is bright and sunny.

# BETTER DESTINATIONS

awaking „hibernated“ stuff at home by giving it  
next life and finding it new destinations

we help people to discover and restore value  
of, and give next life to their stuff, so they  
can feel confident and good about it



# Better Destinations' frames

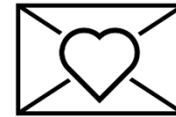
Crucial elements



**Awake**



**Declutter  
Guide**



**Next-life  
enabler**



# **Better Destinations**

Crucial elements

**awake**





# **Better Destinations**

Crucial elements

# **declutter guide**



## **Better Destinations**

Crucial elements

**next-life  
enabler**

# **Black Friday**



**occasion**

# **BLACK FRIDAY**

rush  
shopping fever  
pressure

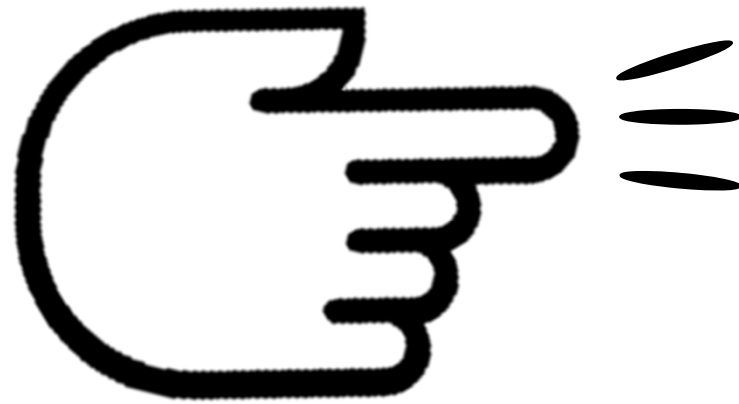


**subject**

# **CIRCULAR ECONOMY**

prudence  
calmness  
balance

**EMOTIONS**



**Let's poke them**

**#przydasie**  
**#mightbeuseful**



# Discover "MIGHT BE USEFUL" collection at your home

**DAWNO  
ZAPOMNIAANE**  
Akcesoria dziecięce  
ze strychu  
**0,-**



**DAWNO  
NIEOTWIERANA**  
Szafa z nieużywanyymi  
ubraniami  
**0,-**



**NIGDY  
NIEUŻYWANE**  
Akcesoria kuchenne  
**0,-**



**DŁUGOLEŻĄCY**  
Komplet jadalniany  
z piwnicy  
**0,-**



„MIGHT BE USEFUL” collection  
**FORGOTTEN-LONG-TIME-AGO**  
Children accessories

„MIGHT BE USEFUL” collection  
**LONG-UNOPENED**  
Wardrobe

„MIGHT BE USEFUL” collection  
**NEVER-USED**  
Kitchen accessories

„MIGHT BE USEFUL” collection  
**LONG-CELLARED**  
Table set from the basement

# IKEA.pl/przydasie

IKEA FAMILY

IKEA DLA FIRM

Twój sklepPraca w IKEAPomocZaloguj się

PRODUKTY

POMIESZCZENIA

INSPIRACJE

KATALOG 2019

Szukaj

0

## Myślimy "na okrągło"

Świat gwałtownie się zmienia: skutki zmian klimatu są coraz bardziej dotkliwe, ludzi jest coraz więcej, a zasoby naszej planety nieustannie się kurczą. Dlatego w IKEA dajemy do tego, by naszą działalność prowadzić w oparciu o koncepcję gospodarki o obiegu zamkniętym – nazywamy to „Circular IKEA”. Co to znaczy? Że myślimy „na okrągło” o wszystkim, co robimy. Począwszy od materiałów, z jakich korzystamy, przez sposób załatwienia sklepowe, aż po rozwiązywanie, dzięki którym nasze produkty mogą służyć dłużej i wrócić do obiegu – naprawiane, ponownie wykorzystane i poddawane recyklingowi.

## Odkryj kolekcję "PRZYDA SIĘ" w swoim domu

Chcemy także Was zaproszać do podjęcia małych kroków, dzięki którym Wasz dom będzie bardziej przyjazny dla planety i jej zasobów. Dlatego stworzyliśmy kolekcję „PRZYDA SIĘ”. Przypomina o rzeczach, które leżą w piwnicach, na strychach i w szafach. Odkazuje to „może kiedyś się przydadzą” i często zapomniane. Podpowiadamy, co zrobić, by przydały się naprawdę.



Kolekcja "PRZYDA SIĘ"  
**DŁUGOLEŻĄCY**  
Komplet jadalniany z piwnicy

Wartość zestawu:  
**0,-**



Kolekcja "PRZYDA SIĘ"  
**DAWNO NIEOTWIERANA**  
Szafa z nieużywanych ubraniami

Wartość zestawu:  
**0,-**



Kolekcja "PRZYDA SIĘ"  
**DAWNO ZAPOMNIANE**  
Akcesoria dziecięce ze strychu

Wartość zestawu:  
**0,-**



Kolekcja "PRZYDA SIĘ"  
**NIGDY NIEUŻYWANE**  
Akcesoria kuchenne

Wartość zestawu:  
**0,-**

## Sposoby na domową kolekcję "PRZYDA SIĘ"

Zobacz, jak dać drugą szansę rzeczom, które już masz w swoim domu. Spraw, by przydały się naprawdę!

### Zadbaj

Pierwszym krokiem do tego, by dłużej cieszyć się ulubionymi meblami i akcesoriami, jest właściwe zadbanie o nie. Postępowanie zgodne z instrukcją, stosowanie odpowiednich metod oraz środków czyszczących i pielęgnujących, prawidłowe przechowywanie (np. mebli ogrodowych czy naczyń z powłoką zapobiegającą przysuszeniu) oraz regularne dokręcanie śrub i elementów mocujących. To proste, ale bardzo ważne czynności, które pomogą Ci w wydłużeniu życia domowych przedmiotów.

[ZOBACZ WIĘCEJ](#)

## Napraw

Wiele mebli da się przywrócić do życia. W internecie znajdziesz mnóstwo porad, jak to zrobić самому. Wpisz w wyszukiwarkę, takie słowa jak: renowacja mebli, tapicerowanie mebli, malowanie mebli, naprawa mebli skórzanych.

Jeśli natomiast szukasz stolarza czy tapicera, dopisz do tych wyrazów nazwę swojej miejscowości, np. renowacja mebli Gdynia.

Gdy zamierzasz skorzystać z gwarancji, wpisz naprawa AGD i nazwę swojej miejscowości. Diagnosta uszerekuje nie kosztuje dużo, a w niektórych serwisach jest nawet bezpłatna.

[SPRAWDŹ PRODUKTY, KTÓRE CI POMOGĄ](#)



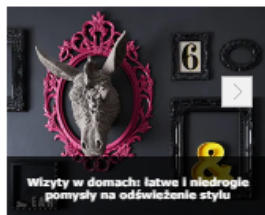
## Przerób

W starej sofie możesz wymienić pokrywkę, a w kuchni możesz założyć nowe fronty. Półkę na książki możesz przerobić na stołek kawowy, a taboret na stojak na rośliny. Są tysiące możliwości! Przekonaj się, wpisz w wyszukiwarkę: przerabianie mebli, odnawianie krzeseł, odnawianie krzeseł plastikowych, odnawianie mebli tapicerowanych, przeróbki mebli, zmiana wyglądu mebli, farba do mebli, naklejki na płytki, Ikea przeróbki, metamorfozy mebli Ikea, Ikea hacks, Ikea upcycle, naklejki na meble. Inspirację poszukaj też na blogach o upcyklingu, DIY i przeróbkach, np. Wóły leci.

Zobacz również pomysły Marty z IKEA Gdańsk.

# IKEA.pl/przydasie

## SPRAWDŹ NASZE POMYSŁY NA ODŚWIEŻENIE KOLEKCJI „PRZYDA SIĘ”



### Przekaż

Twoje rzeczy mogą się przydać także komuś innemu. Sprawdź, gdzie w Twojej okolicy działa instytucja, która chętnie przyjmie używane meble, sprzęt, akcesoria wyposażenia domu czy ubrania, zabawki lub książki. Poszukaj wśród organizacji pożytku publicznego: <http://bazy.ngo.pl/organizacje-pozytku-publicznego>.

W Warszawie jedną z takich organizacji jest Fundacja Habitat for Humanity Poland, która pomaga osobom i rodzinom w trudnej sytuacji życiowej zamieszkać w godnych warunkach lub poprawić standard mieszkania.



### A co my robimy w IKEA, by rzeczy przydawały się dłużej?

Zawsze staramy się działać zgodnie z zasadą „więcej z mniej”. Zobacz wybrane kroki, jakie już podjęliśmy i nasze zobowiązania na przyszłość.

### od 2013 PRODUKUJEMY DYWANY ZE ŚCINKÓW

Dywany TÄRNUM tkane są ręcznie ze ścinków pochodzących z produkcji naszych podłóg. Powstają one dzięki wykwintnemu tkaczom, w fabrykach zapewniających dobre warunki pracy.





**Most things remain to be done.**

*Ingvar Kamprad*



A photograph of Ingvar Kamprad, the founder of IKEA, standing in a large warehouse. He is wearing a striped shirt and glasses, leaning on a large cardboard box. The background shows tall shelves filled with boxes.

***"Waste of resources is one of the  
most serious mankind disease."***

Ingvar Kamprad



# TACK!

