PRESS RELEASE (also emailed*/faxed separately)

Opinion Poll

CHANGING LIFESTYLES & HABITS
Use of Mobile Phones

This multi-part series deals with the use of mobile phones in Pakistan. It addresses issues such as customer satisfaction and reasons for dissatisfaction among users.

Only 13% Pakistanis articulate dissatisfaction with their mobile phone operators; among reasons, unclear voice (45%) takes the lead: GILANI POLL/GALLUP PAKISTAN

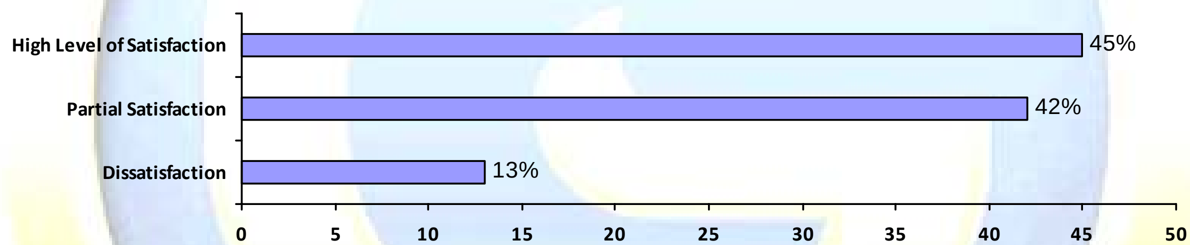
Islamabad, August 8, 2011

According to a Gilani Research Foundation survey carried out by Gallup Pakistan, 45% of Pakistanis are quite satisfied with their mobile phone operating company. Only 13% express dissatisfaction.

In a survey, a nationally representative sample of men and women from across the four provinces were asked the following question: "How satisfied or dissatisfied are you with your mobile phone operating company?" The results of the survey showed that only 13% were dissatisfied. On the other hand 45% expressed high satisfaction and 42% expressed partial satisfaction.

A relatively low percentage of dissatisfaction is expressed because for most people owning a personal mobile phone was something inconceivable a few years ago.

"How satisfied or dissatisfied are you with your mobile phone operating company?"

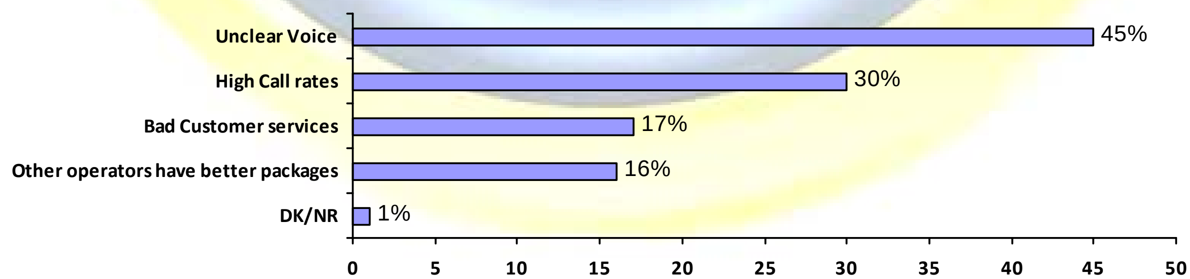


Source: Gallup and Gilani Surveys

the Pakistani affiliate of Gallup International Association (www.gallup-international.com; www.gallup.com.pk)

A follow up question was asked to those who were dissatisfied, "What is the reason for your dissatisfaction with your mobile operator?" Most (45%) cited unclear voice as the reason followed by high call rates (30%), bad customer services (17%). 16 % said that other operators had better packages. 1% did not respond.

"What is the reason for your dissatisfaction?"



Source: Gallup and Gilani Surveys

the Pakistani affiliate of Gallup International Association (www.gallup-international.com; www.gallup.com.pk)

The study was released by Gilani foundation and carried out by Gallup Pakistan, the Pakistani affiliate of Gallup International. The recent survey was carried out among a sample of 2574 men and women in rural and urban areas of all four provinces of the country, during 10 July-16 July 2011. Error margin is estimated to be approximately ± 2-3 per cent at 95% confidence level

PRESS RELEASE پریس ریلیز (also emailed*/faxed separately)

گیلانی ریسرچ فاؤنڈیشن کا رائے عامہ سروے

موضوع: بدلتی طرزِ زندگی اور عادات

"موبائل فون کا استعمال"

صرف 13 % پاکستانیوں نے اپنے موبائل آپریٹرز سے غیر مطمئن ہونے کا اظہار کیا۔ وجوہات میں کال کے دوران آواز صاف نہیں آتی کی شکایت سب سے زیادہ دیکھی گئی (45 %):

گیلانی ریسرچ فاونڈیشن ،گیلپ پاکستان

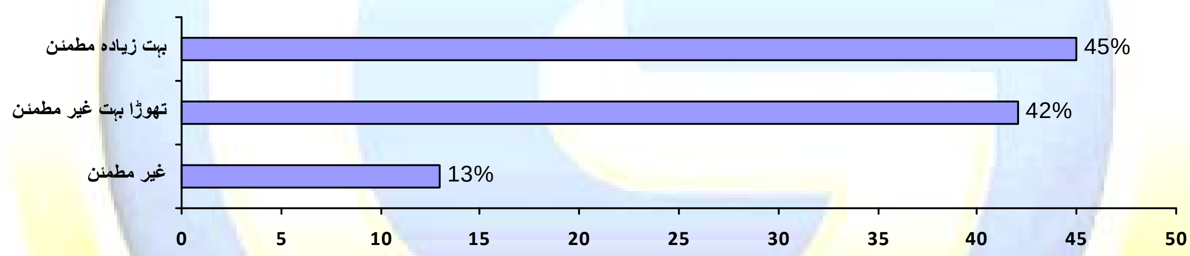
اسلام آباد، 08 اگست، 2011

گیلانی ریسرچ فاونڈیشن کے ایک حالیہ سروے کے مطابق، 45% پاکستانی اپنے موبائل فون کے آپریٹرز سے مطمئن ہیں۔ صرف 13% نے غیر مطمئن ہونے کا اظہار کیا۔

سروے میں ملک بھر سے شماریاتی طور پر منتخب خواتین و حضرات سے یہ سوال پوچھا گیا کہ، **'آپ اپنے موبائل آپریٹر کمپنی سے کس حد تک مطمئن یا غیر مطمئن ہیں؟'**، سروے کے نتائج سے معلوم ہوا کہ صرف 13% نے اس پر غیر مطمئن ہونے کا اظہار کیا۔ 45% نے بہت زیادہ مطمئن اور 42% نے تھوڑا بہت مطمئن ہونے کا اظہار کیا۔

لوگوں میں اپنے موبائل فون آپریٹر کمپنی سے غیر مطمئن ہونے کی شرح بہت کم دیکھنے میں آئی کیونکہ اپنا ذاتی موبائل فون ہونا ایک ایسی بات ہے جو چند سال پہلے تک ناقابلِ فہم سمجھی جاتی تھی۔

'آپ اپنے موبائل آپریٹر کمپنی سے کس حد تک مطمئن یا غیر مطمئن ہیں؟'، '

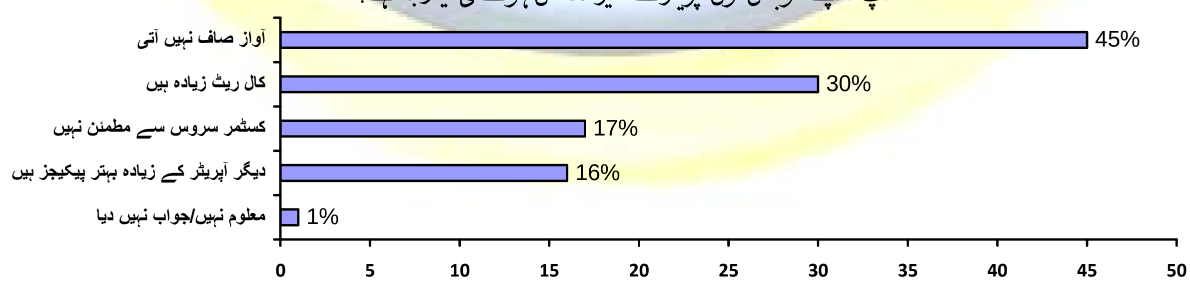


Source: Gallup and Gilani Surveys

the Pakistani affiliate of Gallup International Association
(www.gallup-international.com; www.gallup.com.pk)

سروے میں اپنے موبائل فون آپریٹر سے غیر مطمئن ہونے والوں سے مزید پوچھا گیا کہ، **"آپ کا اپنے موبائل فون آپریٹر سے غیر مطمئن ہونے کی کیا وجہ ہے؟"**، زیادہ تر جوابدہندگان (45%) نے کہا کہ کال کے دوران آواز صاف نہیں آتی۔ 30% نے کہا کہ کال ریٹ زیادہ ہے اور 17% کسٹمر سروس سے مطمئن نہیں۔ 16% نے کہا کہ دیگر آپریٹر کے زیادہ بہتر پیکجز ہیں اور 1% نے جواب نہیں دیا۔

"آپ کا اپنے موبائل فون آپریٹر سے غیر مطمئن ہونے کی کیا وجہ ہے؟"



Source: Gallup and Gilani Surveys

the Pakistani affiliate of Gallup International Association
(www.gallup-international.com; www.gallup.com.pk)

گیلانی ریسرچ فاونڈیشن کا حالیہ سروے گیلپ انٹرنیشنل سے منسلک گیلپ پاکستان کی مدد سے کیا گیا۔ یہ سروے پاکستان کے چاروں صوبوں کی دیہی اور شہری آبادی کے 2574 مرد اور خواتین سے 10 جولائی تا 16 جولائی 2011 میں منعقد ہوا۔ غلطی کے امکان کا تخمینا شماریاتی طور پر تقریباً ±2-3% لگایا گیا ہے۔

Opinion Poll from Gallup Pakistan

The Pakistani Affiliate of Gallup International

GILANI RESEARCH FOUNDATION

Monday, August 8, 2011

(3 Pages including this and Urdu version)

Gilani Research Foundation is a not for profit public service project to provide social science research to students academia, policy makers and concerned citizens in Pakistan and across the globe.

Gilani Research Foundation is headed by Dr. Ijaz Shafi Gilani who pioneered the field of opinion polling in Pakistan and established Gallup Pakistan in 1980. Currently Dr. Gilani, who holds a PhD from the Massachusetts Institute of Technology (MIT) and has taught at leading universities in Pakistan and abroad, is Chairman of Gallup Pakistan.

If you have any further questions regarding this poll, please feel free to contact us.

Best Regards,

Ms. Fatima Idrees
Project Manager
Phone: +92-51-2655630
E-mail: isb@gallup.com.pk

Ms. Sadaf Hasnain
Research Executive
Phone: +92-51-2655630
E-mail: sadaf.hasnain@gallup.com.pk

Disclaimer: *Gallup Pakistan is not related to Gallup Inc. headquartered in Washington D.C. USA. We require that our surveys be credited fully as Gallup Pakistan (not Gallup or Gallup Poll). We disclaim any responsibility for surveys pertaining to Pakistani public opinion except those carried out by Gallup Pakistan, the Pakistani affiliate of Gallup International Association. For details on Gallup International Association see website: www.gallup-international.com*

Daily Gilani Poll
2011

celebrating 30 years
of Gallup Pakistan
(1980-2010)