Энтропия социальная — мера отклонения социальной системы либо ее отдельного звена от принятого как эталонное (нормальное, ожидаемое) состояния, которое (отклонение) проявляется в снижении уровня организации, эффективности функционирования, темпов развитая системы. Энтропия социальная связана с наличием объективной неопределенности в состоянии среды, деятельности людей, ошибками управления, планирования, недостатком или недоиспользованием знаний (информации) в процессе организации (настройки) рассматриваемой системы — предприятия, учреждения, отрасли народного хозяйства, общества в целом.
Энтропия социальная не просто мера неупорядоченности, расстройства социальных систем, но и мера релевантности (несоответствия) их состояния принятым целевым установкам. Сквозь ее призму можно увидеть, что даже при идеальном внешнем (формальном) порядке система может функционировать неэффективно, а управленческие и другие входящие в нее работники, при всей их внешней загруженности, четкости и исполнительности, могут быть заняты, в сущности, малополезной и даже деструктивной, с точки зрения конечной цели системы, деятельностью («антиработой»). Все дело не в формальной дисциплине (порядке), хотя она, разумеется, необходима, а в соответствии внутреннего состояния системы и каждого ее элемента поставленным интегральным целям. Отсюда следует, что в области рационализации управления общественными процессами открываются принципиально новые резервы, если в основу этой рационализации положить задачу уменьшения энтропии системы.
Введение категории энтропии в физику позволило оценить коэффициент полезного действия (КПД) термодинамических систем, который оказался очень низким (2—4 %). По аналогии с этим энтропийный подход к управленческим системам социальной природы позволяет обнаружить их удивительно низкий КПД, то есть эффективность, что связано с большим отклонением их реального состояния от оптимума. Энтропия социальная в отличие от энтропии в физике — не формально-математическая, а содержательная категория. Это величина, позволяющая оценить функционирование социальной системы: насколько она не достигает или отклоняется от эталонного уровня. Такая оценка проводится социологическим путем — прежде всего методами экспертного анализа, историко-социологического исследования, структурно-функционального подхода и др.
Другие методы, например, математического моделирования на базе решения скалярных уравнений, здесь менее подходят, так как они позволяют охарактеризовать лишь внешние стороны функционирования социальных систем, их формальную упорядоченность. В данном же случае важно вскрыть внутреннее состояние систем, что требует содержательного анализа целей и функций их отдельных элементов (а это можно сделать, например, экспертным путем). С понятием энтропия социальная свя¬ан новый подход к трудовым процессам и к бюджету времени работников, требующий различать понятия «работа» и «полезная отдача» работников и трудовых коллективов. Это кажется тривиальным, но при организации трудовых процессов нередко одно понятие подменяется другим. С позиций же энтропийного подхода известный призыв «Прибавить в работе!» требует аналитического рассмотрения. Скорее, нужно прибавить в полезной отдаче, а не в работе как таковой, потому что мы работаем вряд ли меньше

других народов, но у нас слишком велика доля бесполезного труда и бесполезной продукции (при росте дефицита полезных услуг и продуктов). Обследования показывают, что до 60—70 % рабочего времени управленческих и до 50—60 % трудовых затрат научных и инженерных работников уходят на выполнение малополезных, а подчас и просто бессмысленных процедур, ненужных регламентов и т. д.
Энтропия социальных систем «многолика», она проявляется в разбухании управленческих структур, росте бюрократизма, лавинообразных документопотоках, громоздких согласованиях, бесконечных и малосодержательных собраниях, заседаниях, проверках, межведомственных «нестыковках», бесхозяйственности, стихийности.
Антиэнтропийные меры во многом сводятся не только к устранению этих негативных проявлений, но и к повышению информационной культуры населения, формированию у всех работников современного мышления, аналитического подхода к жизни, умение разли¬чать полезную и бесполезную работу, а также информативнее и «пустые» («шумовые») сообщения и документы, нетерпимости к дезинформации и т. д.
Первостепенное значение в деле понижения социальной энтропии имеет проведение мероприятий по информатизации общества.
Вооружение социологии энтропийным подходом к социальным процессам позволит ей чутко улавливать проявление деформаций в обществе. Однако применение этого подхода требует разработки его методологии и методики, понятийного аппарата, чему служит социальная когнитология — наука, изучающая принципы и механизмы накопления и использования знаний в социальных системах.